



Le Conseil non professionnel

Manuel du formateur

Centre Psychosocial



Fédération internationale des Sociétés
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

WARTRAUMA
FOUNDATION



Danish Cancer Society



L'élaboration de ce manuel a été rendue possible par le financement du programme de l'UE pour l'éducation et la formation tout au long de la vie et par la collaboration entre:

Université d'Innsbruck
Innrain 52
6020 Innsbruck
Autriche
Téléphone: +43 512 507 5559
E-mail: barbara.juen@uibk.ac.at
Internet: www.uibk.ac.at/psychologie

Société danoise de lutte contre le cancer
Strandboulevarden 49
DK-2100 Copenhague Ø
Danemark
Téléphone: +45 35259200
E-mail: info@cancer.dk
Internet: www.cancer.dk

Centre de Référence pour
le Soutien Psychosocial de la FICR
a/s Croix-Rouge danoise
Blegdamsvej 27
DK-2100 Copenhague Ø
Danemark
Téléphone: +45 35259200
E-mail: psychosocial.centre@ifrc.org
Internet: www.pscentre.org

War Trauma Foundation
Nienoord 5
1112 XE Diemen
Pays-Bas
Téléphone: +31 (0)206438538
E-mail: info@wartrauma.nl
Internet: www.wartrauma.nl

Le Centre de Soutien Psychosocial est situé au siège de la Croix-Rouge danoise 

Photo de couverture: Croix-Rouge danoise Jeunesse
Conception et mise en page: KLS Grafisk Hus A/S
ISBN: 978-87-92490-12-4

Nous aimerions souligner ici la contribution des personnes et des organisations suivantes qui nous ont fait part de leur expérience et de leurs connaissances pour l'élaboration de ce manuel sur le conseil non professionnel:

Renata van den Bronk (Cogis),
Sjef Berendsen (Instituut voor Psychotrauma),
Petra Joose et
Ria Stiefelhagen (WTF Associate Consultants),
Marijn Kraikamp (Schlachtofferhulp),
Marijke Lenders (Reinier van Arkel).

Nos chaleureux remerciements vont également à toutes les autres personnes qui ont apporté leur précieuse contribution à l'élaboration de ce manuel.

Ce projet a reçu le soutien financier de la Commission européenne.
Les opinions exprimées dans cette publication sont uniquement du ressort de leurs signataires, et la Commission ne saurait être tenue responsable pour tout usage susceptible d'être fait des informations qu'elle contient.



Le Conseil non professionnel

Manuel du formateur



Photo: Mikkel Østergaard



Photo: Claes Ammundsen



Photo: Croix-Rouge danoise Jeunesse



Photo: Croix-Rouge autrichienne



Photo: Croix-Rouge danoise Jeunesse



PRÉSENTATION

«LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL: MANUEL DU FORMATEUR»

Les organisations sociales et humanitaires apportent tous les jours leur soutien aux personnes touchées par des événements graves dans le monde entier. Leurs réponses aux souffrances humaines sont plurielles. Elles aident ceux qui sont touchés par des catastrophes ou d'autres événements critiques, ceux qui ont subi une perte ou qui vivent avec une maladie grave, et ceux qui sont isolés ou stigmatisés.

Le conseil non professionnel (ou soutien psychosocial fourni par des membres du personnel ou par des bénévoles qui n'ont pas de formation dans le domaine de la santé mentale ou de diplôme officiel en conseil) est souvent utilisé pour aider les personnes en détresse. Bien que le conseil non professionnel ne doive jamais remplacer le conseil professionnel, des milliers de conseillers non professionnels offrent leurs précieux services aux personnes vulnérables et à leurs organisations, et parfois dans des lieux et des contextes dans lesquels le conseil professionnel est absent. Il est par conséquent important que les conseillers non professionnels soient bien préparés, bien formés, et qu'ils soient efficaces.

Les aptitudes requises des conseillers non professionnels dépendent de l'environnement dans lequel ils travaillent. Par exemple, le conseil fourni aux personnes suicidaires sur une ligne d'écoute diffère de l'assistance dans les suites immédiates d'une catastrophe, ou encore du conseil à apporter aux personnes qui vivent avec une maladie grave comme le cancer ou le VIH.

Toutefois, les organisations qui sont à l'origine de ce manuel sont convaincues que certaines aptitudes sont *génériques et s'appliquent à tous les conseillers non professionnels*, quel que soit le soutien qu'ils apportent.

Le Conseil non professionnel: manuel du formateur prévoit un atelier de formation générique

sur deux jours dont le matériel pédagogique s'applique à tous les contextes

Les formateurs sont incités à adapter ou à ajouter des modules pour que la formation réponde aux besoins spécifiques d'une organisation et inculque aux conseillers non professionnels les connaissances et aptitudes requises dans un contexte donné. Le matériel complémentaire qui accompagne ce guide comprend un ensemble de diapositives PowerPoint et des activités de formation supplémentaires. Ce matériel pédagogique est disponible en ligne à l'adresse: <http://www.pscentre.org>.

Le Conseil non professionnel: Manuel du formateur a été conçu par la Société danoise de lutte contre le cancer, la War Trauma Foundation des Pays-Bas, l'Université d'Innsbruck en Autriche, et le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge basée à Copenhague. Il s'appuie sur notre pratique propre, fondée sur des données probantes, et développée sur plusieurs décennies de conseil non professionnel et de travail psychosocial. Il a en outre fait l'objet de recherches et d'essais sur le terrain avant d'être publié. Notre souhait est qu'il contribue à élargir les connaissances des bonnes pratiques en matière de conseil non professionnel et qu'il vous soit utile, aussi bien à vous qu'à votre organisation.



Danish Cancer Society



Centre Psychosocial



Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Sommaire

1 PRÉSENTATION DU MANUEL 7

- 1.1 OBJET DU MANUEL 8
- 1.2 PUBLIC: À QUI S'ADRESSE LE MANUEL? 8
- 1.3 STRUCTURE: COMMENT UTILISER CE MANUEL? 8



2 LE RÔLE DU FORMATEUR 11

- 2.1 PRÊCHER PAR L'EXEMPLE 12
- 2.2 CRÉER UNE ATMOSPHÈRE SÛRE ET FAVORABLE 12
- 2.3 DONNER UNE OPPORTUNITÉ D'APPRENDRE 13



3 ORGANISER LA FORMATION 15

- 3.1 LES CONSEILLERS NON PROFESSIONNELS: LEUR RÔLE ET LEUR PLACE
DANS LE SYSTÈME DE SOUTIEN 16
- 3.2 SÉLECTIONNER LES PARTICIPANTS 17
- 3.3 PLANIFIER LE PROGRAMME 18
- 3.4 ORGANISER LES ASPECTS PRATIQUES. 19



4 ATELIER DE FORMATION SUR DEUX JOURS 21

- MODULE 1: ACCUEIL, PROGRAMME DE FORMATION
ET RÈGLES ÉLÉMENTAIRES 24
- MODULE 2: NOTRE ORGANISATION
ET SES GROUPES CIBLES 28
- MODULE 3: LE RÔLE DES CONSEILLERS NON PROFESSIONNELS. 31
- MODULE 4: ORIENTATION ET SIGNALEMENT 40
- MODULE 5: COMMUNICATION – APTITUDES ÉLÉMENTAIRES 44
- MODULE 6: STRUCTURER UNE CONVERSATION
DE CONSEIL 50
- MODULE 7: ÉVÉNEMENTS VÉCUS ET ADAPTATION 59
- MODULE 8: PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP). 72
- MODULE 9: AUTO-PRISE EN CHARGE 77
- MODULE 10: ÉVALUATION ET CLÔTURE 84
- ANNEXE: PLANNING DÉTAILLÉ DES COURS. 88





Présentation du manuel

SECTION 1

1. Présentation du manuel

1.1 Objet du manuel

Ce manuel de formation est conçu pour permettre aux formateurs des conseillers non professionnels de proposer une formation de base sur 2 jours. Cette formation vise à faire comprendre aux participants ce qu'est le conseil non professionnel et quelles sont les aptitudes requises. Elle définit les rôles et les responsabilités des conseillers non professionnels et les organisations au sein desquelles ils œuvrent. En fin de formation, les participants auront développé leurs capacités d'écoute ainsi que des attitudes appropriées et ils percevront les valeurs, l'éthique et les limites de leur travail en tant que conseillers non professionnels.

Nous avons choisi l'axe du conseil individuel adulte dans ce manuel de formation dans le sens où, selon nous, le conseil aux groupes ou aux enfants nécessite des aptitudes et une formation supplémentaires.

1.2 Public: À qui ce manuel s'adresse-t-il?

Ce manuel est conçu pour le personnel ou les collaborateurs des organisations qui ont recours aux conseillers non professionnels dans le soutien qu'elles apportent à ceux qui souffrent. Nous recommandons que les formateurs qui utilisent ce manuel aient:

- Une formation professionnelle en psychosociologie ou dans le domaine de la santé mentale
- Une expérience clinique du conseil et/ou du soutien psychosocial aux personnes en situation de crise
- De l'expérience en tant que formateur
- Une connaissance approfondie de l'organisation

1.3 Structure: Comment utiliser ce manuel?

Ce manuel présente, pour commencer, des informations à l'intention des formateurs sur l'animation, l'organisation de la formation et la compréhension du rôle et de la place des conseillers non professionnels au cœur du système de soutien de leur organisation.

Suite à cela, l'atelier de formation sur 2 jours est décrit pas à pas. Chaque module comprend objectifs d'apprentissage, instructions, activités et messages essentiels. La durée des activités et des différentes sections de chaque module est fournie à titre indicatif ainsi que la durée totale prévue pour chaque module.

LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS SONT ILLUSTRÉS PAR DES SYMBOLES



Objectifs d'apprentissage



Durée du module



Durée de l'activité et de la section



Ce manuel couvre les aptitudes et les connaissances élémentaires qui sont, selon nous, nécessaires pour permettre aux conseillers non professionnels de mener leur tâche à bien et de travailler conjointement avec les autres membres de leur organisation. Le calendrier de formation et le matériel pédagogique sont adaptables aux besoins de vos conseillers non professionnels et de votre organisation. Un certain nombre d'études de cas est notamment utilisé dans cette formation. Vous pouvez vous en servir «tels quels» ou les adapter pour

mieux refléter les situations spécifiques auxquelles sont confrontés les demandeurs d'aide de votre organisation. Si vous ne procédez à aucun changement, efforcez-vous de vous conformer le plus possible aux points d'apprentissage décrits dans le module.

Les diapositives PowerPoint, les photocopiés et les activités de formation complémentaires élaborés pour cette formation sont accessibles sur le site Internet: <http://www.pscentre.org>.

DÉFINITIONS DES TERMES UTILISÉS DANS CE MANUEL

Conseiller non professionnel

Un participant à cette formation qui n'est pas un professionnel de la santé mentale et qui fournit des services de soutien psychosocial

Demandeur d'aide

Un bénéficiaire d'aide fournie par les conseillers non professionnels dans leur organisation

Résilience

La capacité d'un individu à se remettre, s'adapter et s'affirmer face à l'adversité

Soutien psychosocial

Les actes qui répondent aux besoins émotionnels et sociaux des individus en vue de les aider à puiser dans leurs ressources et de renforcer leur résilience

Événement vécu significatif

Tout événement qui menace l'équilibre existant entre une personne et son environnement, et qui force cette personne à affronter le changement et à s'adapter par l'apprentissage de nouveaux modes d'action, de ressenti et de pensée

Événement traumatisant

Événement extrême extérieur au domaine du vécu humain quotidien, qui menace la vie ou l'intégrité personnelle et qui génère des sentiments de peur, d'horreur ou d'impuissance intenses

Crise personnelle

L'expérience ressentie par une personne, découlant de l'expérience d'un événement vécu significatif ou d'un événement traumatisant, et perçue comme un déséquilibre entre les ressources d'adaptation de cette personne et le stress de l'événement

Psychological first aid and supportive communication

COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT - MODULE 3

Active listening is the core element of psychological first aid

ACT
• EMPAT
• Non

Le rôle
du formateur

SECTION

2

2. LE RÔLE DU FORMATEUR

Dans nos trajectoires de vie, nous sommes tous façonnés par nos expériences. C'est par nos rencontres et des événements vécus de toutes sortes que nous apprenons et grandissons, que nous nous rapprochons des autres, comprenons le monde qui nous entoure et y trouvons notre place. Le chemin qu'emprunte la vie n'est pas toujours facile ni rectiligne; il peut être imprévisible et parsemé d'obstacles. Certains de ces obstacles sont des événements majeurs qui suscitent des sentiments forts et qui ont une signification particulière pour nous et nos proches. Ils peuvent causer une profonde détresse et mettre à l'épreuve notre capacité à comprendre et à s'adapter. Malgré tout, quand nous réussissons à nous y adapter, les épreuves peuvent aussi permettre de nous éclairer sur le monde, sur nos points forts et sur ce qui compte le plus pour nous dans la vie. Les conseillers non professionnels que vous formerez rencontreront des gens qui vivent ces moments importants – un événement vécu significatif qui nécessite changement et adaptation, un tournant dans la vie où une prise de décision capitale s'impose, ou éventuellement après avoir vécu une situation de crise. Au travers des aptitudes d'écoute et d'aide que vous contribuerez à développer chez eux - conjointement à leurs aptitudes naturelles à aider - ils permettront aux demandeurs d'aide de trouver leur voie pour traverser les épreuves et de regagner leur capacité à s'adapter et à se reconstruire.

2.1 Prêcher par l'exemple

En tant que formateur de conseillers non professionnels, il vous est demandé d'adopter les aptitudes et les valeurs que la formation vise à transmettre aux participants. Ces aptitudes et valeurs comportent:

- De bonnes aptitudes de communication, notamment l'écoute et la réflexion actives
- Une attitude exempte de jugement
- De la chaleur et de l'empathie
- Du respect pour le demandeur d'aide et pour sa capacité à s'aider lui-même

Vous pouvez reproduire ces aptitudes et valeurs aussi bien dans les jeux de rôles que dans votre interaction avec les participants tout au long de la formation. Ainsi, le formateur peut «prêcher» les concepts importants de la formation par l'exemple.

2.2 Créer une atmosphère sécurisante et favorable

Une formation traitant des questions psychosociales et des événements graves peut rappeler aux participants des expériences personnelles, y compris des événements douloureux ou traumatisants. En tant que formateur, il est important que vous en soyez conscient et que vous sachiez prendre des mesures pour créer une atmosphère sécurisante et bienveillante pour les participants. Envisagez les suggestions suivantes pour assurer aux participants un environnement favorable et mettre en place des moyens pour gérer les éventuelles réactions émotionnelles des participants pendant la formation:

- Renseignez-vous sur le contexte personnel des participants, préalablement à la formation si possible.
- Fixez des règles élémentaires dès le début de la formation, telles que le respect de la confidentialité, une écoute exempte de jugement et une attention aux sentiments et aux expériences des collègues participants.
- Expliquez aux participants qu'il est utile qu'ils s'impliquent personnellement dans la formation, sans toutefois dépasser leurs limites personnelles et leur niveau de confort en parlant de leurs propres expériences. Encouragez-les également à respecter les limites des autres participants si ceux-ci choisissent de ne pas parler de leurs expériences personnelles.
- Si un participant est perturbé au cours de la formation, soutenez-le et montrez-vous disponible pour offrir un surcroît d'aide ou un orientation hors du temps de formation, le cas échéant.
- Arrêtez ou arbitrez les débats ou le partage d'histoires traumatisantes qui perturbent le groupe.



Pensez que si un participant est en souffrance émotionnelle sérieuse pendant la formation, il se peut qu'il n'ait pas été en mesure de résoudre ses propres expériences passées et que travailler en tant que conseiller non professionnel n'est peut-être pas encore approprié.

2.3 Donner une opportunité d'apprendre

Lorsque vous organisez un atelier, rappelez-vous que le but est de *donner une opportunité d'apprendre*. Apprendre, ce n'est pas uniquement acquérir des connaissances, cela implique aussi de réfléchir sur soi et de mettre en pratique ses compétences – en d'autres termes, devenir conseiller non professionnel implique:

- Un changement dans l'attitude
- Un changement dans les connaissances
- Un changement dans le comportement

Ce manuel suggère un éventail d'activités d'apprentissage participatives, notamment des présentations courtes, des séances de réflexion, des jeux de rôle et des discussions de groupe. Toutes ces activités sont conçues pour aider les participants à comprendre la pertinence de la formation vis-à-vis de leur situation personnelle et à élargir la vision qu'ils ont de leur travail par l'interaction avec d'autres membres du groupe. L'intention est de stimuler la réflexion, de faire en sorte que les participants parlent de leurs expériences, et de les sensibiliser aux problèmes qu'ils sont susceptibles de rencontrer en tant que conseillers non professionnels. Par ailleurs, varier les méthodes de formation et renforcer les principaux points d'apprentissage dans différents formats contribuera à conserver l'intérêt des participants et à les aider à assimiler l'apprentissage. Il existe trois principaux types d'apprentissage: visuel, auditif et kinesthésique (voir encadré). La plupart des gens ont tendance à préférer un style aux deux autres.

C'est à vous, en tant que formateur, de prendre cela en compte lorsque vous programmez un module de formation.

Les adultes qui reçoivent des informations nouvelles ne les assimilent ni ne les appliquent immédiatement à leur propre univers. Apprendre, c'est comprendre des informations nouvelles, faire le lien entre les expériences présentes et passées et les adapter à sa vie personnelle ou professionnelle.

Il est utile que les formateurs tiennent compte des méthodes les plus efficaces en termes de formation des adultes, en particulier lorsque des aptitudes spécifiques d'apprentissage sont en jeu. Souvent, les adultes apprennent mieux lorsque le processus d'apprentissage:

- Part de leur propre réalité et s'appuie sur leurs expériences personnelles
- A un lien avec leur vie quotidienne ou leur travail
- Peut être immédiatement mis en œuvre

Il s'agit d'une approche de formation «axée sur l'apprenant», incitant les participants à relier activement les thèmes de la formation avec leur vie et leurs aptitudes propres. Le formateur est alors moins enseignant (donner des cours) qu'animateur de l'apprentissage qui encourage le débat et donne des idées nouvelles.



LES DIFFÉRENTS MOYENS D'APPRENTISSAGE

Apprenants visuels

Les apprenants visuels apprennent mieux en voyant l'information – mots et nombres imprimés sous forme de texte, photographies, cartes, graphiques ou autres aides visuelles. Les apprenants visuels peuvent se faire «un film mental» de l'information qu'ils lisent et font souvent très attention au langage corporel des autres.

Apprenants auditifs

Les apprenants auditifs apprennent mieux en écoutant et en parlant – en écoutant des informations d'une personne présente et en ayant la possibilité de parler du thème et en posant des questions. Les apprenants auditifs se souviennent souvent très précisément des détails des informations qu'ils entendent pendant des conversations et des cours. Ils peuvent tenir des conversations intéressantes et sont capables d'articuler clairement leurs idées.

Apprenants kinesthésiques

Les apprenants kinesthésiques apprennent mieux en ayant une activité physique. Ce sont des «apprenants pratiques» qui, en réalité, se concentrent mieux et apprennent plus facilement avec des sensations corporelles. Ils comprennent par la pratique – la construction de modèles physiques ou la participation à un jeu de rôle est une bonne manière pour eux d'intégrer l'information.



**Organiser
la formation**

SECTION
3

3. ORGANISER LA FORMATION

3.1 Les conseillers non professionnels: leur rôle et leur place dans le système de soutien

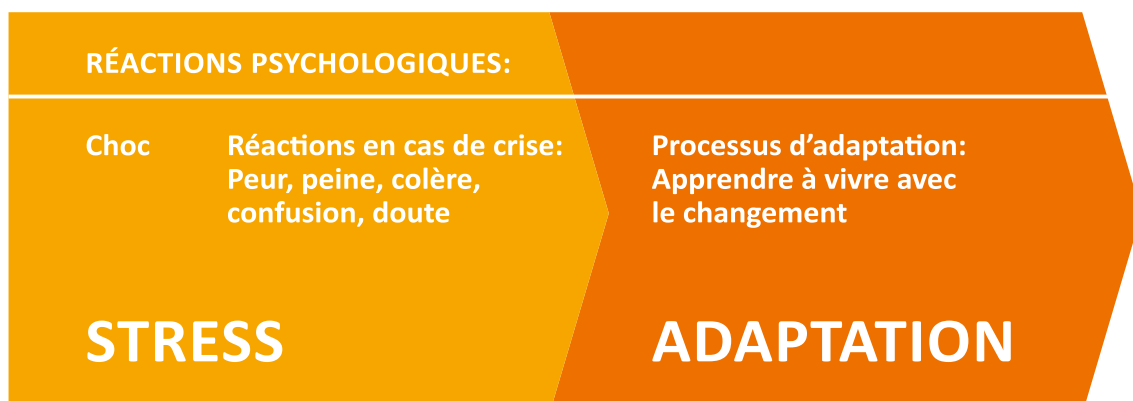
Si vous voulez concevoir une formation efficace, il est important que vous compreniez, en tant que formateur, le rôle des conseillers non professionnels dans le système de soutien au sein de votre organisation. Le conseiller non professionnel assiste les demandeurs d'aide en les réconfortant, en les écoutant, en les aidant à prendre des décisions éclairées, et en les orientant vers d'autres services ou vers un soutien professionnel.

Les spécificités du travail du conseiller non professionnel au sein de chaque système diffèrent selon les organisations. Dans certains cas, ils peuvent offrir un soutien de première ligne par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique ou un premier contact avec ceux qui souffrent. Dans d'autres cas, on peut leur demander d'offrir leur soutien après qu'un demandeur d'aide a vu des membres du personnel, ou de compléter le soutien apporté par du personnel professionnel. Il est important que tous comprennent la place du conseiller non professionnel par rapport aux autres membres du personnel de soutien de façon à ce que le système fonctionne sans accroc et que le conseiller non professionnel connaisse son rôle vis-à-vis du personnel professionnel.

Le modèle ci-dessous montre comment des personnes peuvent se trouver confrontées à un stress significatif qui dépasse leurs ressources d'adaptation à la situation. Quand cela se produit, elles peuvent être en détresse. Elles sont parfois en mesure de gérer la situation par elles-mêmes en diminuant leur stress ou en renforçant leurs capacités d'adaptation, et en parvenant à s'adapter et à se reconstruire sans demander d'assistance. Toutefois, il existe des cas où elles souffrent tant qu'elles demandent de l'aide. Le conseiller non professionnel peut être le premier donneur d'aide à communiquer avec une personne en détresse. Le soutien qu'il fournit alors peut suffire à rétablir l'équilibre d'une personne de manière à ce qu'elle puisse s'adapter et se reconstruire. Mais si la souffrance persiste, empire ou si elle est particulièrement aiguë, le conseiller non professionnel l'orientera alors vers un soutien de niveau professionnel.

En tant que formateur, réfléchissez à ce modèle en termes de système de soutien au sein de votre organisation. Par exemple, vos conseillers non professionnels apportent peut-être un suivi ou une assistance pratique après qu'une personne a vu un conseiller professionnel. Le message essentiel est que chacun, dans son système de soutien, doit comprendre le rôle du conseiller non professionnel, les limites de ce rôle et comment et quand orienter vers d'autres membres de l'équipe de soutien, lorsque les demandeurs d'aide nécessitent un autre niveau de soutien.

RÉACTIONS PSYCHOLOGIQUES DANS LE TEMPS





3.2 Sélectionner les participants

Chaque organisation a son propre processus de recrutement et de sélection des participants à une formation. Il est utile qu'une organisation établisse des critères d'inclusion et d'exclusion afin que le processus de sélection soit clair. Dans l'idéal, un candidat à la formation au conseil non professionnel doit présenter le profil suivant:

- Connaissance de l'organisation et de son travail
- Le temps et la motivation pour aider
- Les aptitudes et l'expérience pour prendre soin des autres
- Un casier judiciaire vierge
- Une distance avec ses propres expériences douloureuses ou traumatisantes. Bien qu'il n'y ait pas de durée établie pour que les gens se remettent de ce type d'expérience, il convient que les participants soient en mesure de parler de leur propres expériences sans être bouleversés

Un entretien peut se révéler utile pour sélectionner les candidats appropriés pour la formation au conseil non professionnel, de préférence et si possible, un entretien individuel. De plus, si cela est faisable, essayez de réaliser cet entretien en compagnie d'un collègue pour garantir un processus de sélection juste.

Écarter des bénévoles

Afin de respecter les bonnes pratiques de votre organisation et de protéger les demandeurs d'aide d'un préjudice potentiel, vous pourriez avoir à écarter un candidat ne satisfaisant pas aux critères de sélection définis. À titre d'exemple:

- Il peut ne pas répondre aux conditions liées à la vérification de son parcours
- L'entretien montre qu'il ne convient pas
- La formation ou l'après-formation, ou le début de l'activité, révèlent qu'il n'a pas le profil requis



Si vous devez écarter un candidat à la formation au conseil non professionnel, efforcez-vous d'être ouvert et honnête dans votre retour d'information. Vous pouvez éventuellement rencontrer le candidat avec un collègue afin d'être transparent dans votre processus, ainsi que dans le compte rendu qui s'en suivra. Si possible et le cas échéant, suggérez d'autres postes de bénévolat au sein de l'organisation que le candidat pourrait occuper. En tout état de cause, ce qui doit rester au cœur de vos préoccupations, c'est le demandeur d'aide dans le sens où ses besoins en service de qualité priment.

Nous vous recommandons aussi d'informer les participants à l'avance sur le fait que l'adéquation de leur profil au conseil non professionnel sera évaluée lors du processus de sélection, pendant la formation et suite à la formation, au cours de la supervision. Essayez d'organiser une réunion de suivi après la formation pour un retour d'information sur les performances, pour parler de tout domaine nécessitant une amélioration et/ou pour décider s'il faut poursuivre ou non. Par ailleurs, une réunion de supervision, se tenant de 1 à 3 mois après la formation, sert à se consulter et à voir si les choses ont fonctionné comme prévu et si le candidat et le superviseur n'ont pas d'objection pour continuer.

3.3 Planifier le programme

Lorsque vous planifiez votre programme de formation, tenez compte des objectifs à atteindre, et du niveau de formation requis pour que votre groupe de participants puisse réaliser ses tâches de conseil non professionnel.

Ce manuel présente un atelier de formation sur deux jours en conseil non professionnel élémentaire et suggère un calendrier et des méthodes de formation. En tant que formateur, vous pouvez choisir exactement comment vous dispenserez le programme afin qu'il soit pertinent pour vos participants et l'organisation. Vous pouvez, par exemple, mettre l'accent sur certains domaines plutôt que d'autres ou adapter le matériel pédagogique pour qu'il soit spécifique à votre situation. Les activités et le matériel de formation proposés ici sont de simples lignes directrices pour une formation élémentaire.

L'atelier de formation sur deux jours comprend dix modules. Chaque module comprend un ensemble d'objectifs d'apprentissage, des notes pour le formateur sur le sujet et des activités d'appui pour l'apprentissage. Tout conseil spécifique donné au formateur est indiqué en italique.

Une durée est suggérée pour chaque section du module. Efforcez-vous d'utiliser les heures de travail auxquelles les gens sont habitués sur place et soyez assez souple dans votre calendrier au cas où les choses prendraient du retard. En général, une série de sessions courtes est préférable à une session longue unique. Rappelez-vous de prévoir du temps libre pour le repos et la socialisation, et essayez de prévoir un travail actif après le déjeuner, lorsque les participants peuvent ressentir de la somnolence.

Les polycopiés et les diapositives PowerPoint qui les accompagnent figurent dans le texte, ce qui vous permet de visualiser quand ils peuvent être utilisés dans le module. Si vous n'avez pas accès à un vidéoprojecteur, imprimez les diapositives PowerPoint que vous souhaitez utiliser en polycopiés ou copiez le texte sur du papier de tableau à feuilles mobiles. Certains des polycopiés suggérés concernent spécifiquement votre organisation. Il convient donc de les identifier à l'avance.

Les diapositives PowerPoint, les polycopiés et les activités de formation complémentaires sont accessibles sur le site Internet:

<http://www.pscentre.org>.

3.4 Organiser les aspects pratiques

Connaître vos participants

Avant de commencer la formation, essayez d'avoir autant d'informations que possible sur vos participants. Ces informations ont pu être recueillies lors du processus de recrutement et de sélection. Dans le cas contraire, il peut être judicieux d'envoyer un questionnaire avant la formation pour demander aux participants de renseigner :

- Leur âge et leur sexe
- Leurs compétences linguistiques
- Leur formation
- Leur expérience dans le domaine du soutien psychosocial ou domaines liés
- L'expérience ou la connaissance qu'ils ont de votre organisation
- Leurs attentes par rapport à l'atelier

Conjointement au questionnaire, vous pouvez faire circuler des informations générales sur l'atelier, notamment son objectif, son emplacement et toute autre précision pertinente.

Il vaut mieux que les questionnaires vous soient retournés avant l'atelier afin de modifier le programme si nécessaire.

Équipement

Réfléchissez à l'équipement et aux autres fournitures dont vous avez besoin pour votre formation :

- Ordinateur portable et projecteur, si vous avez recours aux présentations PowerPoint
- Lecteurs vidéos ou DVD, si vous voulez montrer de petites vidéos sur le travail de votre organisation ou une approche particulière du conseil
- Tableaux à feuilles mobiles, marqueurs, stylos, Post-it pour le travail de groupe
- Lignes directrices de formation imprimées, supports de formation, dossiers

Restauration

Veillez à avoir de la nourriture et des boissons disponibles dans la salle de formation. Veillez à bien prévoir des pauses café et déjeuner dans votre programme.

Agencement de la salle

Réfléchissez à l'agencement de la salle. Voulez-vous que les participants s'assoient dans une classe traditionnelle, en forme de U, en groupes ou autrement? Quoi que vous décidiez, veillez à ce que tous les participants voient bien le formateur et l'écran/tableau/tableau à feuilles mobiles. S'asseoir en cercle peut être très efficace lorsque l'on travaille sur des sujets sensibles et difficiles car tout le monde est au même niveau, ce qui réduit les déséquilibres de pouvoir qui peuvent exister en situation de formation.

Considérez aussi s'il faut aux participants des tables à toutes les sessions. Avoir une table facilite la prise de notes et le partage de matériels écrits; ne pas en avoir incite à une approche plus participative et facilite le fait de se lever et de participer à des jeux de rôle.



Atelier de formation sur deux jours

4
SECTION

4. ATELIER DE FORMATION SUR DEUX JOURS

Les étapes de l'atelier de formation sur 2 jours sont décrites ci-après. Chaque module comprend objectifs d'apprentissage, consignes, activités et messages essentiels. Les diapositives PowerPoint, les photocopiés et les activités de formation complémentaires sont accessibles sur le site Internet: <http://www.pscentre.org>.

Un planning détaillé des ateliers figure en p. 88.

JOUR 1	Minutes		Page
	Cours	Activité	
MODULE 1: ACCUEIL, PROGRAMME DE FORMATION ET RÈGLES ÉLÉMENTAIRES	60		24
1.1 INTRODUCTION	5	40	25
1.2 LE PROGRAMME DE FORMATION	5		26
1.3 RÈGLES ÉLÉMENTAIRES	10		27
PAUSE	15		
MODULE 2: NOTRE ORGANISATION ET SES GROUPES CIBLES	40		28
	10	30	
PAUSE	15		
MODULE 3: LE RÔLE DES CONSEILLERS NON PROFESSIONNELS	80		31
3.1 QU'EST-CE QUE LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL ET COMMENT LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL S'Y INTÈGRE-T-IL?	15		31
3.2 QU'EST-CE QU'UN CONSEILLER NON PROFESSIONNEL?	10		34
3.3 CODE DE CONDUITE, ÉTHIQUE, VALEURS ET PRÉJUGÉS	5	10	35
3.4 LIMITES PERSONNELLES	10	10	37
3.5 LORSQUE LES PROBLÈMES PERSONNELS S'IMMISCENT DANS LES INTERACTIONS	5	10	37
3.6 CONFIDENTIALITÉ	5		39
DÉJEUNER	60		
MODULE 4 ORIENTATION ET SIGNALEMENT	25		40
4.1 QUAND SIGNALER OU ORIENTER	5	10	40
4.2 COMMENT ORIENTER ET VERS QUI		10	43
MODULE 5: COMMUNICATION – APTITUDES ÉLÉMENTAIRES	60		44
5.1 ATTITUDES ESSENTIELLES DANS LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL	5		45
5.2 AIDER LES DEMANDEURS D'AIDE À PRENDRE LEURS PROPRES DÉCISIONS	5	20	46
5.3 ÉCOUTE ACTIVE	15	15	48
PAUSE	15		
MODULE 6: STRUCTURER LA CONVERSATION DE CONSEIL	45		50
6.1 LE CONSEIL ET SON PROCESSUS	20	25	50



L'IMPORTANCE D'ADAPTER L'ATELIER

Le modèle de planning des ateliers prévoit 3 heures de formation le matin, 2 heures et demie de formation dans l'après-midi avec une heure de pause pour le déjeuner.

N'hésitez pas à modifier le programme en fonction de vos besoins de formation.

JOUR 2	Minutes		Page
	Cours	Activité	
MODULE 7: ÉVÉNEMENTS VÉCUS ET ADAPTATION	165		59
7.1 ÉVÉNEMENTS VÉCUS	10	15	59
7.2 RÉACTIONS AUX ÉVÉNEMENTS VÉCUS: STRESS ET SOUFFRANCE	15	10	61
7.3 RÉSILIENCE	15	15	63
7.4 S'ADAPTER	10	15	65
PAUSE	15		
7.5 PEINE	20	10	67
7.6 TENDANCES SUICIDAIRES	10	20	69
DÉJEUNER	60		
MODULE 8: PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP)	60		72
8.1 PSP: QUOI, OÙ ET QUAND?	5	10	73
8.2 ÉLÉMENTS DE BASE DES PSP: UNE COMMUNICATION DE SOUTIEN ET UNE AIDE PRATIQUE	10		74
	5	30	75
8.3 INTERVENTIONS DE PSP PAS À PAS			
PAUSE	15		
MODULE 9: AUTO-PRISE EN CHARGE	60		77
9.1 SOURCES DE STRESS		25	79
9.2 CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS: L'USURE DE COMPASSION ET L'ÉPUISEMENT	10		79
9.3 GESTION DU STRESS		15	81
9.4 SOUTIEN PAR LES PAIRS	10		83
MODULE 10: ÉVALUATION ET CLÔTURE	15		84
10.1 ÉVALUATION			84
10.2 CLÔTURE			86



JOUR 1

Avant le début officiel du premier jour, accueillez personnellement les participants au fur et à mesure qu'ils arrivent et s'inscrivent. Assurez-vous d'avoir des badges portant le nom des participants, ainsi que tout le matériel de formation nécessaire. Si cela semble adéquat, appelez les participants par leur prénom pendant l'atelier.

MODULE 1:

ACCUEIL, PROGRAMME DE FORMATION ET RÈGLES ÉLÉMENTAIRES



POINTS D'APPRENTISSAGE

- Apprendre à se connaître
- Présentation du programme
- Accord sur les règles élémentaires de la formation

Bienvenue

Il est important de commencer la formation sur une note positive. Donnez le temps aux participants de s'accoutumer à ce qui les entoure et de faire connaissance entre eux, et avec vous.

Lorsqu'une atmosphère accueillante et favorable est instaurée, les participants seront mieux à même de développer des relations de travail basées sur la confiance, et de se sentir suffisamment à l'aise pour échanger des idées et participer à des jeux de rôle.



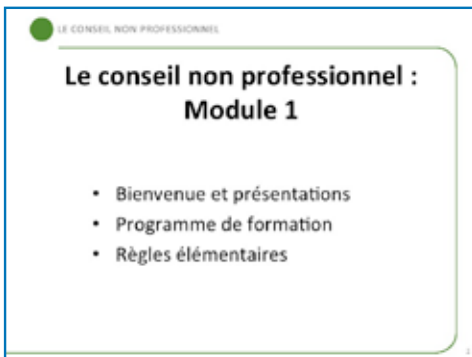
1.1 Présentations



Commencez par souhaiter la bienvenue aux participants et plantez le décor de la formation.

Utilisez le PPT 2: Bienvenue, pour présenter ce module.

PPT 2: Bienvenue



D'emblée, vous pouvez faire preuve d'ouverture pour montrer l'exemple: présentez-vous - parlez de vous, de votre milieu et de votre éducation, des raisons qui font que, pour vous, le conseil non professionnel est un thème important, etc. Vous pouvez inclure l'histoire de votre sensibilisation à l'importance du soutien psychosocial et du conseil non professionnel.

Vous pouvez placer une balle sur votre bureau ou la tenir dans vos mains pendant que vous parlez, en préparation à l'activité de présentation des participants.

Vous trouverez une liste de moyens pour détendre l'atmosphère dans les matériels complémentaires disponibles en ligne, qui peuvent être utilisés comme alternatives à ceux de cet atelier (<http://www.pscentre.org>).

Activité: Le lancer de balle - Présentation des participants



Objectif

Apprendre à se connaître les uns les autres

Consignes

Demandez aux participants de former un cercle.

Lancez la balle à un participant. Demandez-lui de se présenter en disant son nom, en expliquant sa relation avec l'organisation et en partageant

éventuellement avec les autres quelque chose qu'il a de particulier (par ex. adore la randonnée, est fou de betterave, possède une dizaine de chats, etc.).

Demandez-lui ensuite de lancer la balle à un autre participant qui se présentera à son tour et ainsi de suite.

Quand tout le monde est passé, demandez au groupe de se rasseoir.



Activité: Entretien - Attentes



En tant que formateur, vous devez être très attentif au temps passé pour réaliser cette activité. Autrement, la session pourrait prendre du retard dès le commencement.

Objectif

Communiquer sur les attentes liées à la formation. Cette activité donne également l'opportunité aux participants de pratiquer l'écoute.

Consignes

Demandez aux participants de former un binôme avec quelqu'un qu'ils ne connaissent pas.

Chacun se présente à son tour, explique la motivation personnelle qui l'anime pour devenir conseiller non professionnel, et parle de ses attentes vis-à-vis de la formation. Prévoyez 5 minutes par personne.

Expliquez-leur qu'une fois qu'ils auront terminé, vous demanderez à chaque binôme de présenter l'autre personne (pas eux-mêmes) à l'ensemble du groupe.

Après 10 minutes, rassemblez tout le groupe et demandez à chaque membre du binôme de présenter rapidement l'autre personne à l'ensemble du groupe et de résumer ses attentes. Si vous avez un grand nombre de participants, veillez, en tant qu'animateur, à respecter le temps imparti pour le retour d'information afin que l'exercice ne soit pas trop long.

Conclusion

Pendant cette activité, vous noterez les attentes sur un tableau à feuilles mobiles et prendrez quelques minutes pour préciser les attentes qui peuvent être satisfaites et celles qui ne le peuvent pas, et pourquoi.

1.2 Le programme de formation

Utilisez le PPT 3: Programme de formation.

PPT 3: Programme de formation



LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL	
Programme de formation	
Mod 1 :	Modules
09:00-10:00	1. Accueil, présentations, programme de l'atelier et règles d'atelier (100)
10:00-10:30	Pause
10:30-11:15	2. Notre organisation et ses programmes (100)
11:15-11:30	Pause
11:30-11:45	3. La rôle des conseillers non professionnels
11:45-11:55	Méjeuner
12:00-12:15	4. Appréhension, orientation et organisation
12:15-12:30	5. Communication et aptitudes interpersonnelles
12:30-12:45	Pause
12:45-13:15	6. Structurer la communication de conseil
13:15-13:30	Déjeuner de jour 1
Mod 2 :	Modules
09:00-10:00	7. Entretien initial et négociation (100)
10:00-10:15	Pause
10:15-11:00	8. Entretien initial et négociation (suite)
11:00-11:15	9. Gestion
11:15-11:30	10. Premiers secours psychologiques
11:30-11:45	Pause
11:45-12:15	11. Auto-assurance en charge
12:15-12:30	12. Évaluation et prise de charge

Distribuez le programme de formation si vous ne l'avez pas encore fait, et montrez la présentation PowerPoint. Passez brièvement en revue le programme de formation et le calendrier avec les participants et demandez-leur s'ils ont des questions.

1.3 Règles élémentaires



Le fait d'accepter les règles élémentaires dès le début de la formation est important pour établir le respect et la confiance. La confidentialité, notamment, est essentielle dans toute formation en conseil non professionnel dans le sens où le partage de choses personnelles avec le groupe est inévitable.

Voici quelques règles élémentaires basiques – vous pouvez ajouter d'autres choses selon les suggestions des participants, le cas échéant:

- Les téléphones portables doivent être éteints – si cela n'est pas possible, demandez aux participants de les régler en mode silencieux par respect pour les autres. Si l'un des participants est en train de raconter une histoire personnelle, une sonnerie de téléphone peut le déranger et lui sembler être un manque de respect.
- Insistez sur la ponctualité. Que les participants sachent que les sessions ne pourront commencer et finir à l'heure prévue que s'ils reviennent des pauses et du déjeuner à l'heure.
- Expliquez-leur qu'apprendre sur les questions psychosociales dans cette formation implique d'apprendre sur les processus psychologiques et de faire le lien avec des sentiments, expériences et souvenirs personnels. Nos propres émotions, souvenirs et sentiments peuvent refaire surface. Rappelez aux participants d'y être sensibles, pour eux et pour les autres. Invitez les participants à ne pas hésiter à vous confier leurs préoccupations ou la gêne que peut leur causer un sujet en particulier.
- La confidentialité est au premier plan. Que les participants sachent que tout ce qui est dit dans cette pièce n'en sortira pas. Certains participants communiqueront peut-être des expériences personnelles ou parleront de questions sensibles. Nous devons tous nous engager à respecter cette règle élémentaire afin de préserver la confidentialité du groupe de formation. Soulignez le fait que la confidentialité est essentielle aussi bien lorsque l'on participe à la formation que lorsqu'on travaille en tant que conseiller non professionnel. (Voir code de conduite)
- Vous devez encourager les participants à partager leurs opinions et leurs préoccupations, à être ouverts lorsque différents points de vue sont évoqués. À travers leurs contributions aux discussions collectives, il est à espérer que les participants s'approprient le processus.
- Insistez sur le fait que tout le monde a le droit de parler mais que personne n'en a l'obligation. Certains participants préféreront ne pas parler de thèmes spécifiques (sensibles) mais cela ne veut pas dire qu'ils n'écoutent pas ou qu'ils n'apprennent rien. Soyez conscient des éventuelles différences sexospécifiques, culturelles ou autres dans la façon dont nous communiquons les uns avec les autres.
- Bien que vous encouragiez les participants à s'impliquer activement dans les débats et la communication, dites-leur bien qu'ils ne doivent pas dépasser leurs limites personnelles ni leur niveau de confort en partageant leurs expériences personnelles avec le groupe. De même, respectez le niveau de partage que chacun choisit pour soi-même même s'il semble qu'il y ait plus à dire. C'est aussi là une aptitude à développer en tant que conseiller non professionnel: la capacité à être patient et à laisser les autres parler de leur vie à leur propre rythme.
- Le respect et une attitude exempte de jugement, que nous verrons plus loin, sont essentiels au processus d'apprentissage et au conseil non professionnel. Chacun des membres du groupe doit se sentir valorisé.
- Rappelez-vous que lorsque nous parlons de réactions et de sentiments individuels, personne n'a raison ou tort. La façon dont nous exprimons nos sentiments et réagissons aux sentiments des autres est importante. Bien que des malentendus puissent survenir, nous travaillerons ensemble, en groupe, à les comprendre et à les résoudre.

MODULE 2:

NOTRE ORGANISATION ET SES GROUPES CIBLES



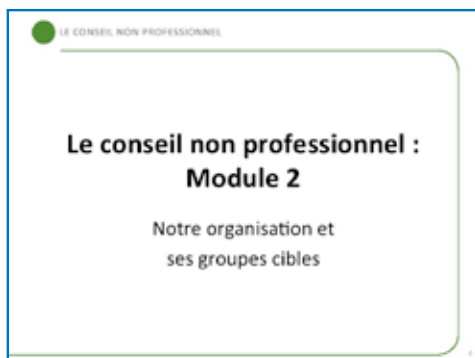
POINTS D'APPRENTISSAGE

- Orienter les participants sur l'organisation
- Identifier les besoins du ou des groupes cibles de l'organisation
- Éclaircir ce qu'attend l'organisation de ses conseillers non professionnels

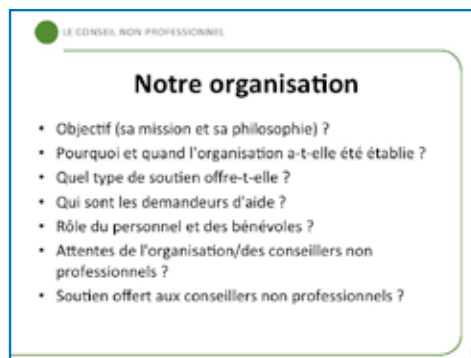
Montrez le PPT 4: Notre organisation et ses groupes cibles, lorsque vous présentez le module.

Utilisez le PPT 5: Notre organisation, pour accompagner l'activité suivante.

PPT 4: Notre organisation et ses groupes cibles



PPT 5: Notre organisation



Ce module éclaire les participants sur l'organisation avec laquelle ils travaillent et sur les groupes cibles qu'elle vise. Il est important que le conseiller non professionnel comprenne la mission de l'organisation, ses valeurs, les profils des demandeurs d'aide et les types de service proposés. Expliquer le travail de l'organisation place le besoin de conseil non professionnel dans son contexte. Ce module dispose d'un plan suggéré mais vous pouvez décider de la meilleure façon de l'adapter aux spécificités de votre organisation. Soyez flexible avec ce module et n'hésitez pas à utiliser d'autres activités et matériels si vous préférez.





Activité: Apprendre à connaître l'organisation

Objectif

Comprendre les buts de l'organisation, ses groupes cibles et le rôle de son personnel et de ses bénévoles.

Consignes

Posez les questions suivantes pour animer un débat sur l'organisation et sur ses groupes cibles:

- *Quel est l'objet de l'organisation (ex. sa mission et sa philosophie)?*
- *Pourquoi et quand l'organisation a-t-elle été établie?*
- *À quels types de problèmes l'organisation s'efforce-t-elle de remédier en soutenant les demandeurs d'aide?*
- *Qui sont les demandeurs d'aide de l'organisation?*
- *Quel rôle le personnel et les bénévoles jouent-ils au sein de l'organisation et comment le travail est-il réparti?*
- *Qu'est-ce que l'organisation attend de ses conseillers non professionnels?*
- *Quel est le soutien fourni par l'organisation aux conseillers non professionnels?*

Certaines organisations établissent un contrat avec leurs conseillers non professionnels afin de définir les conditions de leur travail et du soutien qu'ils reçoivent pour mener leurs tâches à bien. Si tel est le cas dans votre organisation, vous pouvez montrer le contrat et en parler ici.

Utilisez le PPT 6: *Les gens que nous aidons*, pour accompagner l'activité qui suit.

PPT 6: *Les gens que nous aidons*

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Ceux que nous aidons

- Caractéristiques des demandeurs d'aide ?
- Problèmes types ?
- De quel type de soutien le demandeur d'aide peut-il avoir besoin ?



Photo: FIOR



Activité: Les gens que nous aidons

Objectif

Identifier les besoins des groupes cibles que l'organisation vise et débattre sur la façon dont le conseil non professionnel peut bénéficier aux personnes qui cherchent de l'aide.

- À quoi ressemble la vie de (demandeur d'aide)?
- Quels sont les problèmes types de (demandeur d'aide)?
- De quel type de soutien (demandeur d'aide) peut-il avoir besoin?

Consignes

Demandez aux participants le type de besoins que les demandeurs d'aide de l'organisation pourraient avoir. Vous pouvez poser des questions semblables à celles que peut se poser un conseiller non professionnel au sujet des demandeurs d'aide, telles que:

Si l'organisation a élaboré des matériels informatifs sur ses groupes cibles et sur les défis auxquels ils sont confrontés, il peut être judicieux de les utiliser ici, ou de montrer des vidéos courtes, etc. Veillez à prévoir assez de temps pour les questions-réponses.

Apprendre à connaître les demandeurs d'aide

Il peut être utile d'inviter un demandeur d'aide ayant reçu un soutien efficace de la part de l'organisation pour qu'il raconte son histoire aux participants pendant le cours de formation. Les demandeurs d'aide peuvent être invités à parler de leur vie actuelle, du type de soutien qu'ils ont reçu et de ce que cela signifie pour eux. En tant que formateur, vous pouvez poser des questions spécifiques pour orienter la conversation ou aider l'intervenant à se préparer au préalable. Si cela n'est pas faisable, vous pouvez également partager un récit, mais rappelez-vous de préserver la confidentialité.

Conclusion

Expliquez que lors de la formation vous aborderez les meilleures manières de répondre aux besoins des demandeurs d'aide. Nous parlerons également du rôle d'un conseiller non professionnel, et de ce que nous devons faire pour nous préserver pendant le conseil non professionnel.

MODULE 3:

LE RÔLE DES CONSEILLERS NON PROFESSIONNELS



POINTS D'APPRENTISSAGE

- **Comprendre le soutien psychosocial comme cadre du conseil non professionnel**
- **Être clair sur le rôle et les responsabilités des conseillers non professionnels**
- **Comprendre le code de conduite, l'éthique et les valeurs, les idées préconçues et les préjugés personnels, et le principe de confidentialité**
- **Reconnaître en quoi les problèmes personnels du conseiller non professionnel peuvent influencer sur son interaction avec les demandeurs d'aide**

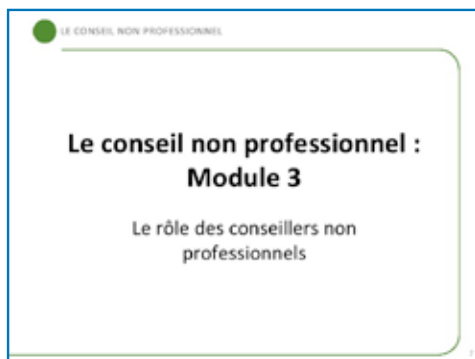
3.1 Qu'est-ce que le soutien psychosocial et comment le conseil non professionnel s'y intègre-t-il?



Avant d'entrer dans les détails du conseil non professionnel, il est important de poser des bases et d'expliquer ce qu'est le soutien psychosocial et où le conseil non professionnel trouve sa place.

Utilisez le PPT 7: *Le rôle des conseillers non professionnels.*

PPT 7: Le rôle des conseillers non professionnels



Ceci est une présentation courte sur le soutien psychosocial. Vous pouvez utiliser un vidéoprojecteur, des photocopies ou du papier de tableau à feuilles mobiles pour montrer les définitions de l'encadré et la pyramide ci-dessous.

Utilisez les PPT 8 et PPT 9 lorsque vous passerez à ce qui suit.

Le soutien psychosocial aide les gens à se reconstruire après une crise personnelle qui a bouleversé leur vie. Il fait référence aux actions engagées pour répondre aux besoins sociaux et psychologiques d'individus, de familles et de communautés. Les dimensions psychologiques et sociales du soutien apporté aux personnes sont approfondies dans l'encadré ci-dessous.

Le soutien psychosocial vise à renforcer 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 difficiles de la vie. 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.



(Également disponible comme PPT 8)

Le soutien psychosocial:

Les actions qui répondent aux besoins sociaux et psychologiques des individus, des familles et des communautés, et qui visent à renforcer la capacité des gens à rebondir et à réinstaurer la normalité après des expériences négatives

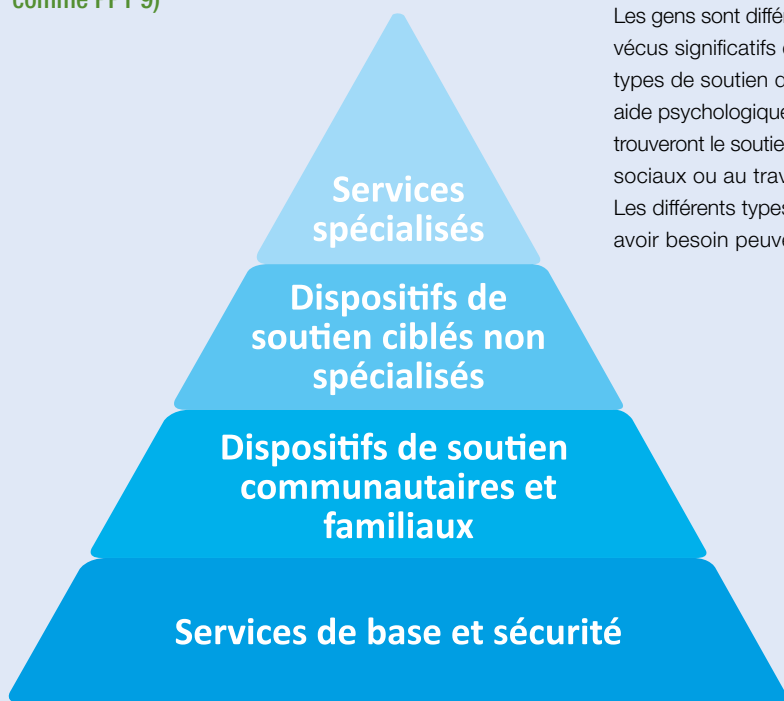
La dimension psychosociale des besoins de soutien:

Dimension psychologique = émotions, processus de réflexion, sentiments et réactions internes

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

Pyramide d'intervention en matière de santé mentale et de soutien psychosocial dans les situations d'urgence du CPI

(Également disponible comme PPT 9)



Les gens sont différemment touchés par les événements vécus significatifs et les crises, et ils nécessitent des types de soutien différents: certains ont besoin d'une aide psychologique professionnelle tandis que d'autres trouveront le soutien qu'il leur faut auprès de leurs réseaux sociaux ou au travers d'autres types de services. Les différents types de soutien dont les gens peuvent avoir besoin peuvent s'illustrer par une pyramide:



Le diagramme du CPI peut servir à animer un débat sur les domaines dans lesquels un conseil non professionnel peut être fourni.

L'étage inférieur représente les services basiques et la sécurité nécessaires au bien-être humain, tels que la nourriture et l'eau, un toit, et des soins de santé. Si ces besoins basiques ne sont pas satisfaits, un conseiller non professionnel peut aider les personnes en détresse à accéder à ce type de services.

Les conseillers non professionnels peuvent œuvrer au «soutien familial et communautaire» et au «soutien ciblé, non spécialisé». Le soutien familial et communautaire consiste notamment à aider les gens à activer leurs propres systèmes de soutien social. Il peut s'agir de renforcer le soutien communautaire par le biais d'associations féminines ou de clubs de jeunesse, d'aider les gens à retrouver leurs proches après une catastrophe par la recherche des familles et par le regroupement, ou à organiser, au sein de la communauté, des événements commémoratifs ou visant au rétablissement, après une catastrophe ou un acte terroriste. À ce niveau, les conseillers non professionnels aident les gens à mobiliser leurs réseaux de soutien.

Le soutien ciblé, non spécialisé, comprend des interventions psychosociales, individuelles, familiales ou

de groupe menées par des aides formées ou supervisées, telles que les conseillers non professionnels. Ce type de soutien comprend le soutien émotionnel aux personnes confrontées à des facteurs de stress importants ou qui ont été exposées à des événements critiques. Il peut aussi impliquer des premiers soins psychologiques.

Dans les échelons supérieurs de la pyramide, nous constatons que tous ont besoin de services basiques et de sécurité pour leur bien-être, que nombreux sont ceux qui ont besoin du soutien familial et communautaire afin de les aider à s'adapter et à se reconstruire, et que d'autres ont besoin de soutien ciblé, non spécialisé. Au dernier échelon de la pyramide se trouvent les services spécialisés dispensés par des professionnels dont seules quelques personnes ont besoin.

Le conseiller non professionnel n'est pas un professionnel et, en tant que tel, son rôle est de faire la liaison entre ceux qui ont besoin de ce soutien spécialisé et les spécialistes tels que conseillers professionnels, psychologues et psychiatres. Il se peut que ces demandeurs d'aide vivent encore de grandes souffrances et qu'ils ne soient pas en mesure de s'adapter malgré le soutien fourni aux trois autres niveaux de la pyramide. Nous parlerons d'orientation dans le prochain module.

3.2 Qu'est-ce qu'un conseiller non professionnel?

Dans cette section, vous présentez le rôle du conseiller non professionnel, en posant les bases du travail à effectuer pendant le reste du cours de formation.

Les informations suivantes sont en partie tirées de la Section 3 de ce manuel qui traite du rôle et de la place du conseiller non professionnel dans le système de soutien. Adaptez les informations que vous donnez aux participants afin de refléter les spécificités de leur rôle au sein de votre organisation.

Les conseillers non professionnels fournissent d'importants services aux personnes en détresse. Ils apportent à leur rôle leur empathie, leur écoute et leurs capacités naturelles à aider. Les conseillers non professionnels rencontrent souvent les demandeurs d'aide à un moment important de leur vie – ici, citez des exemples spécifiques à votre organisation. Ils les aident en les réconfortant, en les écoutant, en les aidant à prendre des décisions éclairées, et en les aiguillant vers d'autres services ou vers un soutien professionnel. Les conseillers non professionnels s'intègrent dans le système de soutien de votre organisation. Décrivez ici comment cela fonctionne dans votre organisation. Il faut que tous comprennent la place du conseiller non professionnel par rapport aux autres membres du personnel de soutien de façon à ce que le système fonctionne sans accroc et que le conseiller non professionnel connaisse son rôle vis-à-vis du personnel de soutien professionnel.

Photo: Claudia Janke/Croix-Rouge britannique

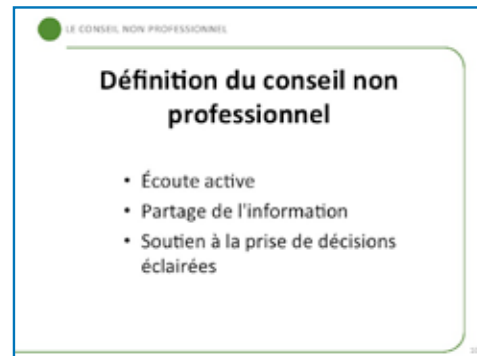


Le conseil non professionnel

L'une des activités principales de nombreuses organisations humanitaires est le soutien aux individus en crise que fournissent les conseillers non professionnels. Cela consiste généralement en une écoute active, un partage d'informations, et un soutien permettant de prendre des décisions éclairées, le tout dans l'objectif d'autonomiser l'individu dans son adaptation aux situations stressantes et critiques. Si quelqu'un a besoin d'une aide professionnelle, le conseiller non professionnel peut également l'orienter vers les spécialistes compétents (psychologues, thérapeutes, etc.) ou les services adaptés (sociaux, juridiques, etc.).

Utilisez la définition ci-dessus et le PPT 10: Définition du conseil non professionnel et le PPT 11: Objectifs d'un conseiller non professionnel, pour décrire le conseil non professionnel.

PPT 10: Définition du conseil non professionnel



Soulignez certains points essentiels du conseil non professionnel:

- Un conseiller non professionnel ne prend pas de décisions pour le demandeur d'aide. Au lieu de cela, il écoute sans juger, offre du réconfort et de l'aide, soutient et autonomise une personne dans un moment critique de sa vie, de manière à ce qu'elle puisse prendre ses propres décisions éclairées.



PPT 11: Objectifs d'un conseiller non professionnel

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Objectifs d'un conseiller non professionnel

- Donner les moyens à l'individu de surmonter des situations stressantes et critiques

et/ou

- Aiguiller le cas échéant

11

PPT 13: Ne pas porter préjudice

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Ne pas porter préjudice

Ne pas:

- briser la règle de confidentialité
- dire à une personne ce qu'elle doit faire ou comment résoudre ses problèmes
- trop creuser
- manquer de respect
- se prendre pour un psychothérapeute
- faire des promesses que l'on ne peut pas tenir

13

- Un conseiller non professionnel écoute et informe.
- Un conseiller non professionnel aide les gens à hiérarchiser leurs problèmes et à peser le pour et le contre de leurs décisions.
- Un conseiller non professionnel aide une personne en l'orientant vers d'autres services, le cas échéant.

Utilisez le PPT 12: À faire par le conseiller non professionnel.

PPT 13: Ne pas porter préjudice, comme base d'approfondissement des tâches principales du conseiller non professionnel et ce qu'il ne faut pas faire pendant le conseil.

PPT 12: À faire par le conseiller non professionnel

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

À faire par le conseiller non professionnel

- offrir un soutien émotionnel et pratique
- écouter et réconforter les personnes en détresse
- favoriser l'auto-assistance
- fournir les informations dont le demandeur d'aide a besoin
- aider les gens à combler leurs besoins élémentaires
- aiguiller vers des services plus spécialisés si nécessaire
- aider les gens à prendre des décisions et à résoudre leurs problèmes
- agir avec le demandeur d'aide mais ne pas agir pour lui

12

3.3 Code de conduite, éthique, valeurs et préjugés

Code de conduite de l'organisation

Distribuez le code de conduite de l'organisation, si vous en avez un, et soulignez-en les principaux aspects.

Les conseillers professionnels ne mettent pas seulement leur propre réputation en jeu, ils engagent également celle de l'organisation qui a placé sa confiance en eux pour qu'ils la représentent. Familiarisez les participants au code de conduite de l'organisation et encouragez-les à parler des questions ou des préoccupations qu'ils peuvent avoir au sujet du code de conduite avec leur supérieur hiérarchique ou un superviseur.

Éthique, valeurs et préjugés

En tant que conseiller non professionnel, il est important d'être conscient de ses propres valeurs, normes et attentes (et de celles des autres), et plus particulièrement de ce que chacun entend par comportement acceptable et comportement répréhensible. C'est ce qui pose les bases d'une relation respectueuse avec les demandeurs d'aide de différents milieux, tout en étant essentiel pour que le conseiller non professionnel fournisse un soutien efficace.



Activité: Filtres

Objectif

Nommer les filtres au travers desquels nous écoutons et comprenons les autres et y réfléchir.

Consignes

Avec l'ensemble du groupe, creusez la question des filtres que nous utilisons pour écouter les autres.

Notez tous les mots que les participants disent sur le tableau à feuilles mobiles. Si ce qui suit n'est pas mentionné, veillez à l'ajouter à la liste.

- Sexe
- Âge
- Culture
- Études
- Passe-temps
- Expériences
- Éducation
- Style de vie
- Croyances spirituelles
- Offre du réconfort et aide, soutien et autonomise une sexualité.

Après ce moment de réflexion sur les différentes sortes de filtres, débattrez de la façon dont ils peuvent modifier l'écoute des conseillers non professionnels.

Points de débat

Les points à souligner dans ce débat peuvent comprendre ce qui suit:

- *Il est possible de se laisser guider inconsciemment par ses propres idées préconçues lorsque vous soutenez une personne d'un autre milieu social ou d'une autre culture, et de communiquer subtilement votre désaccord avec ses croyances religieuses ou votre désapprobation de son style de vie.*

- *Une attitude de jugement peut se communiquer sans mots. Par exemple, les personnes âgées, les lesbiennes, les homosexuels, et les personnes qui ne sont pas engagées dans des relations de long terme peuvent ne pas faire mention de leurs inquiétudes liées à leur vie sexuelle s'ils sentent que cela vous choque ou que vous désapprouvez.*
- *Connaître quelques faits sur une autre culture peut conduire à de fausses suppositions. Mettez les participants en garde contre toute généralisation à partir des quelques faits dont ils ont connaissance. Dans certaines cultures ou religions, il n'est pas acceptable de parler de questions personnelles avec une personne du sexe opposé, mais vous ne pouvez pas en déduire que ce n'est pas non plus acceptable pour toutes les personnes que vous rencontrez et qui appartiennent à cette culture ou à cette région.*
- *Rappelez aux participants de ne pas partir du principe que parce que la première langue d'une personne n'est pas la même que la leur, cette dernière ne peut pas communiquer efficacement. Le conseiller non professionnel doit se concentrer sur la personne et écouter attentivement ce qu'elle dit. Si le conseiller non professionnel ne comprend pas, il devra demander poliment au demandeur d'aide de clarifier ce qu'il dit. Veillez aussi à ce que le demandeur d'aide comprenne lui aussi le conseiller non professionnel !*

Conclusion

Concluez l'activité en rappelant aux participants qu'ils ne peuvent pas échapper aux filtres au travers desquels l'écoute se fait. On peut toutefois assurer un soutien respectueux et efficace en pensant à ces filtres et à leur effet possible sur l'interaction avec un demandeur d'aide.

3.4 Limites personnelles



Lorsque l'on travaille en tant que conseiller non professionnel, il est important de connaître ses limites personnelles et les différences qu'elles peuvent revêtir d'une personne à l'autre.

Activité: Limites personnelles



Objectif

Prendre conscience de nos limites personnelles et comprendre que les limites personnelles diffèrent d'une personne à l'autre.

Consignes

Constituez un binôme avec une personne. Mesurez la sensation d'être à une distance «convenable». Faites quelques pas en avant et en arrière. La personne A commence par définir ce qui semble être la distance correcte à laquelle l'autre personne est tolérée tout en laissant la personne A à l'aise. Puis c'est le tour de la personne B. Prenez quelques instants pour mesurer ce qui semble correct.

Maintenant, asseyez-vous. Trouvez deux chaises. La personne A définit à nouveau la distance, suivie de la personne B. Chacune prend quelques minutes à définir la distance correcte.

Prenez cinq minutes pour débattre de cette activité en binômes, puis parlez-en tous ensemble.

Points de débat

Demandez aux participants comment ils ont vécu cette activité.

Jusqu'à quelle proximité ont-ils pu aller?

Comment se sentaient-ils à une certaine distance de l'autre personne?

Conclusion

Expliquez que les limites personnelles font partie de ce qui vous définit en tant qu'individu. Elles sont une assertion de ce que vous ferez ou non, de ce que vous aimez ou non et de la proximité qu'une personne peut avoir avec vous. Toucher ou ne pas toucher physiquement peut être également sensible, et cela dépend souvent de la culture, de l'âge et du sexe. Alors que vous devez être conscient des limites personnelles du demandeur d'aide, il vous faut aussi l'être des vôtres si vous voulez créer une relation de travail confortable et de soutien entre le demandeur d'aide et vous.

3.5 Lorsque des problèmes personnels s'immiscent dans les interactions



Les conseillers non professionnels ont souvent un vécu qui a un lien avec le travail qu'ils font pour soutenir les autres. Ils ont parfois vécu un divorce, une perte, ou eu un accident ou une maladie grave. Tous ces événements vécus sont souvent déterminants dans

leur motivation et dans la façon dont ils portent assistance aux demandeurs d'aide.

Toutefois, les conseillers non professionnels doivent être conscients de leur compréhension et de leur réconciliation avec leurs expériences personnelles dans le sens où ces expériences peuvent parfois influencer négativement sur le soutien qu'ils offrent aux autres sur les mêmes questions. Il se peut aussi



qu'ils entendent des questions ou des problèmes de demandeurs d'aide susceptibles de mettre leurs propres règles et attitudes morales à l'épreuve. Le conseiller non professionnel risque de mal juger un demandeur à cause de ses propres préjugés ou croyances. Insistez sur le fait que, bien que la neutralité morale soit importante lorsque l'on fournit un conseil non professionnel, aucun d'entre nous n'est véritablement neutre moralement. C'est pourquoi il est important de se connaître soi-même, d'être conscient de ses expériences et croyances et de s'efforcer de garder à l'esprit l'intérêt supérieur du demandeur d'aide lorsque l'on fournit un conseil non professionnel.

Parfois, nous n'avons pas pleinement conscience de nos problèmes ou de nos motivations – ils sont parfois

«subconscients» mais peuvent néanmoins affecter l'interaction entre un conseiller non professionnel et le demandeur d'aide. Si ces questions personnelles subconscientes surgissent dans l'interaction avec le demandeur d'aide, elles peuvent être porteuses de souffrance et d'anxiété (aussi bien pour le conseiller non professionnel que pour le demandeur d'aide) et influencer négativement sur la séance de conseil.

Le conseiller non professionnel peut par exemple se mettre à agir en protecteur d'un demandeur d'aide, ou se laisser tellement submerger par ses sentiments qu'il n'est plus capable de comprendre clairement les besoins du demandeur d'aide. Il peut donner des conseils trop directifs ou inadéquats, ou ne pas véritablement reconnaître la situation du demandeur d'aide, ainsi que ses capacités et ressources à s'aider lui-même.

Activité: Gérer les problèmes personnels



Objectif

Comprendre comment les problèmes personnels peuvent interférer avec les interactions avec les demandeurs d'aide et se refléter dans les solutions possibles et les stratégies d'adaptation.

Consignes

Trouvez un exemple de cas pour cette activité. Créez par exemple un scénario dans lequel un demandeur d'aide vient demander conseil pour un divorce ou un adultère, et où le conseiller non professionnel s'identifie au demandeur d'aide, voire au conjoint en question parce qu'il a vécu la même situation. Donnez assez de détails pour que les participants comprennent bien l'exemple.

Vous pouvez procéder par une discussion collective ou par un jeu de rôle.

Si vous choisissez un jeu de rôle, demandez aux participants de former des petits groupes composés chacun d'un conseiller non professionnel, d'un demandeur d'aide et d'au moins un observateur.

Points de débat

Débattez du cas en utilisant les questions suivantes:

- *En quoi pensez-vous que des expériences communes puissent influencer sur l'interaction?*
- *Comment percevez-vous le demandeur d'aide, son partenaire, etc.?*
- *Comment déterminer qu'en tant que conseiller non professionnel, vous avez un problème personnel?*
- *Que faire si vous réalisez que vos propres problèmes interfèrent avec le conseil?*

Conclusion

Réunissez à nouveau les participants tous ensemble pour parler de la façon dont ils ont vécu l'exercice. Donnez quelques conseils aux conseillers non professionnels sur ce qu'ils peuvent faire dans ce genre de situation, par ex. demander une supervision ou orienter le demandeur d'aide vers un autre conseiller.

3.6 Confidentialité



La confidentialité est un principe fondamental du conseil non professionnel. Rappelez aux participants qu'en tant que conseillers non professionnels, ils doivent transmettre aux demandeurs d'aide le fait que tout ce qui est dit reste confidentiel, à quelques importantes exceptions près.

Ces exceptions importantes à la confidentialité incluent les situations où elle s'oppose à ce que l'on appelle «le devoir d'avertir» ou le «devoir de protéger». Il s'agit de situations dans lesquelles il est possible que le demandeur d'aide porte atteinte à sa personne (par ex. personne suicidaire), ou à d'autres personnes (par ex. menace de blesser ou de tuer une autre personne, dans le cas de maltraitance d'enfants ou de personnes âgées), ou lorsque le demandeur d'aide est incapable de s'occuper de lui-même (par ex. en raison d'une grande souffrance ou d'une maladie mentale). Si un conseiller non professionnel apprend que quelqu'un est en danger et qu'il risque d'être blessé ou victime d'une infraction pénale quelle qu'elle soit, il est de son devoir d'agir avec ce qu'il sait et de contacter les autorités compétentes.

De même, s'il apprend de la bouche d'enfants qu'ils sont soumis à des maltraitements ou à d'autres actes délictueux, il incombe au conseiller non professionnel de le signaler aux autorités compétentes afin de protéger ces enfants du danger. *Les orientations, orientations et signalements seront abordés plus tard, après le déjeuner.*

Expliquez aux participants que la confidentialité signifie aussi que vous ne communiquez aucune information sur les demandeurs d'aide ou sur leurs histoires à d'autres bénévoles de l'organisation, ou à vos amis ou à votre famille. Même si vous ne dites ni le nom ni aucun autre renseignement sur une personne, de petites choses peuvent parfois trahir son identité. Pendant la supervision, vous pouvez néanmoins parler librement des détails de situations et des demandeurs d'aide que vous rencontrez afin de savoir comment les soutenir au mieux, pour clarifier votre propre rôle, déterminer quand il faut orienter et recevoir du soutien vous-même pour les situations difficiles.

Activité optionnelle: Confidentialité



Constituez des binômes et prenez 10 minutes pour parler des situations dans lesquelles il peut être difficile pour vous de préserver la confidentialité. Discutez pour voir si vous pouvez prévoir d'éventuels dilemmes. Rendez compte de tout ceci en plénière et clarifiez les devoirs du conseiller non professionnel dans ces types de situation.

Conclusion

Concluez le module en répétant les tâches principales d'un conseiller non professionnel. Les conseillers non professionnels fournissent un soutien inestimable mais ils doivent être conscients des écueils et de l'ampleur de la responsabilité qui leur incombe. L'un des aspects importants du conseil non professionnel est de connaître les limites du soutien fourni, ainsi que le moment où il convient d'orienter un demandeur d'aide. L'orientation seront traités au prochain module.

MODULE 4:

ORIENTATION ET SIGNALEMENT



POINTS D'APPRENTISSAGE

- **Savoir reconnaître quand, comment et à/vers qui signaler ou orienter des demandeurs d'aide ayant besoin d'un soutien supplémentaire ou plus spécialisé**

Toutes les organisations ont des procédures et des protocoles d'orientation.

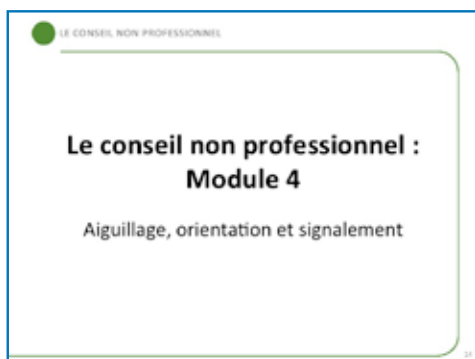
En tant que formateur, vous devez vous être familiarisé avec ces procédures et protocoles avant la formation afin d'animer le module qui suit.

4.1 Quand signaler ou orienter



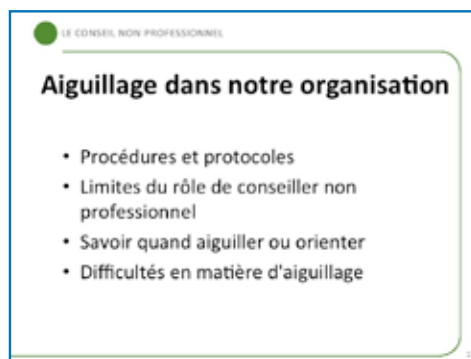
Pour présenter ce module, montrez le PPT 14: Orientation et signalement.

PPT 14: Orientation et signalement



Montrez le PPT 15: Orientation dans notre organisation, lorsque vous passez en revue ce qui suit.

PPT 15: Orientation dans notre organisation





Expliquez le système de soutien en place au sein de votre organisation par des exemples de processus et de procédures.

Savoir quand signaler ou orienter quelqu'un est très important. Les conseillers non professionnels doivent parfaitement connaître les limites des services qu'ils fournissent. Ils doivent également avoir conscience de leurs propres préjugés et de leurs problèmes personnels comme nous l'avons vu dans le précédent module.

Il est crucial que **chacun** dans le système de soutien de l'organisation comprenne le rôle du conseiller non professionnel, les limites de son rôle, et comment et quand il doit orienter.

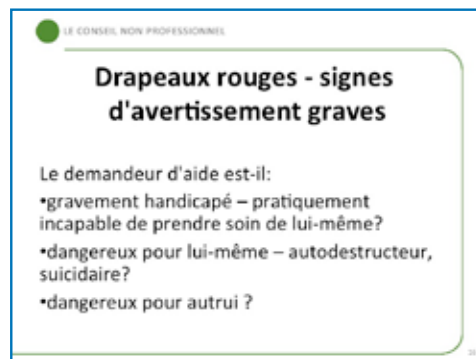
Parfois un demandeur d'aide présente de graves problèmes psychologiques et un soutien psychologique professionnel est nécessaire. Dans d'autres cas, ce sont des services sociaux, juridiques, sanitaires ou autres qui sont requis. Il est important que le conseiller non professionnel connaisse les motifs les plus courants d'orientation et qu'il sache vers quels prestataires/organisations compétents orienter.

Le fait de suggérer un orientation vers une aide plus spécialisée peut parfois se révéler difficile. Bon nombre de demandeurs d'aide sont ouverts à l'orientation vers un spécialiste en santé mentale, mais certains ont des idées fausses, des peurs ou des attentes peu réalistes en ce qui concerne l'aide professionnelle. Par exemple, certains peuvent croire qu'un psychologue peut lire leurs pensées ou que l'aide professionnelle ne s'adresse qu'aux «fous». Il convient de rassurer les demandeurs d'aide que l'orientation rend nerveux, et de tirer au clair ce qu'ils peuvent attendre d'un spécialiste en santé mentale. Il peut être utile d'encourager le demandeur d'aide à écrire ses inquiétudes ou ses symptômes pour en parler ensuite avec le spécialiste et se sentir ainsi moins anxieux.

Si le demandeur d'aide est fortement opposé à rencontrer un spécialiste en santé mentale, le conseiller non professionnel peut à la place et en premier lieu, l'orienter vers son médecin traitant. Dans des situations de ce genre, il est possible que le conseiller non professionnel doive parler avec un superviseur et consulter les directives relatives à l'orientation en vigueur dans l'organisation.

Montrez le PPT 16: Drapeaux rouges - Signes d'avertissement graves.

PPT 16: Drapeaux rouges - signes d'avertissement graves



Rappelez aux participants qu'il existe des circonstances où il faut agir immédiatement pour la sécurité des personnes.

Comme nous l'avons vu plus tôt, la confidentialité ne peut pas être préservée si le demandeur d'aide:

- Est incapable de s'occuper de lui-même
- Présente des risques pour lui-même (par ex. autodestructeur, suicidaire)
- Présente des risques pour d'autres personnes



Activité: Quand orienter

Objectif

Faire connaître aux participants le genre de signes ou de comportements qui rendent nécessaire l'orientation vers des soins plus spécialisés.

Consignes

Débattez autour de la question suivante avec les participants:

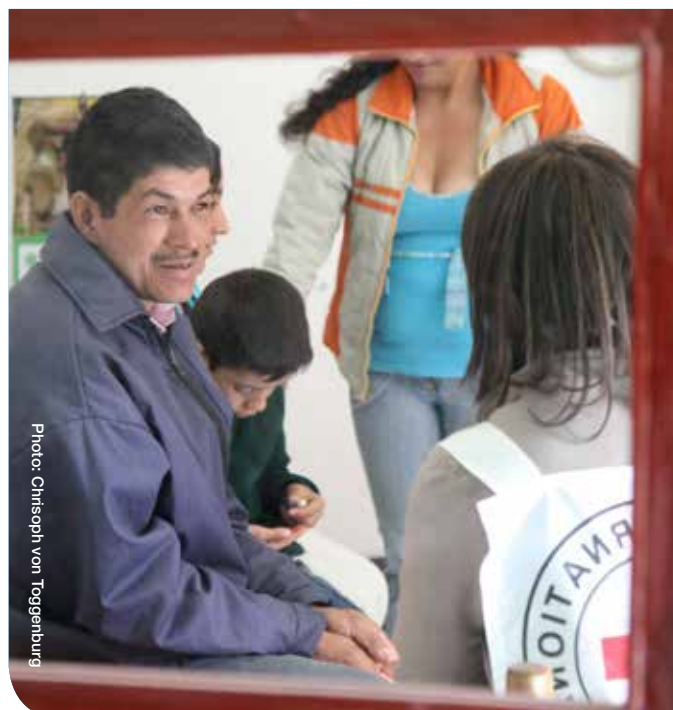
Quel type de signes ou de comportements pourrait vous amener à orienter?

Il existe un grand nombre d'exemples de cas dans le matériel complémentaire disponible en ligne pouvant servir de point de départ à un débat.

Ajoutez ce qui suit à la liste au cas où les participants ne le mentionneraient pas pendant le débat:

- Troubles sévères du sommeil
- Émotions puissantes et incontrôlables telles que la dépression sévère
- Symptômes physiques persistants qui interfèrent avec la capacité du demandeur d'aide à fonctionner au quotidien
- Comportement présentant des risques pour lui-même (par ex. tendances suicidaires)
- Comportement présentant des risques pour les autres (par ex. violence ou actes criminels)
- Détresse extrême qui dure depuis longtemps sans signe d'amélioration

Dans certaines situations, le conseiller non professionnel peut recevoir un membre de la famille qui est inquiet ou un ami préoccupé. Le conseiller non professionnel peut demander aux proches concernés si la personne en question montre le type de signes ou de comportements graves qui justifie l'orientation, plus particulièrement une action immédiate. Si tel est le cas, le conseiller non professionnel devra certainement consulter son superviseur sur les meilleures mesures à prendre pour s'assurer que la personne soit aidée et que tous soient hors de danger.



4.2 Comment orienter et vers qui

En préparation de cette section de la formation, prévoyez ce qui suit:

- Des exemplaires des procédures d'orientation dans l'organisation;
- Une liste à jour des services d'orientation, avec les coordonnées nécessaires;
- Des documents que votre organisation utilise pour que les conseillers non professionnels gardent un suivi de leurs orientations. Ceci comprend habituellement un dossier où sont consignés ce que le demandeur d'aide a dit, les mesures entreprises et le nom du service d'orientation.



Activité: Réaliser un orientation



Objectif

Sensibiliser les participants sur la manière d'orienter les personnes nécessitant une aide spécialisée.

Consignes

Abordez brièvement les points suivants:

- Comment informeriez-vous un demandeur d'aide qu'il vous faut l'orienter ou signaler sa situation?
- Comment vous y prendriez-vous pour lui faire comprendre que c'est pour son bien?

Donnez des exemples de manières d'aborder ces points avec sensibilité. Par exemple, si vous devez orienter quelqu'un vers un spécialiste en santé mentale, vous pouvez dire:

«Des fois, c'est difficile de raconter nos malheurs aux gens que l'on aime. Ça arrive à chacun d'entre nous. Et parfois, ça aide lorsque quelqu'un d'extérieur écoute nos problèmes. Ça permet de voir les choses sous un angle différent: quelqu'un d'expérimenté qui sait comment gérer ce genre de problème.»

Conclusion

Distribuez tous les photocopiés utiles à cet effet (procédures d'orientation, liste de services d'orientation, documents d'enregistrement d'un orientation).

Soulignez les points principaux de chaque document puis répondez aux questions le cas échéant.

MODULE 5:

COMMUNICATION – APTITUDES ÉLÉMENTAIRES

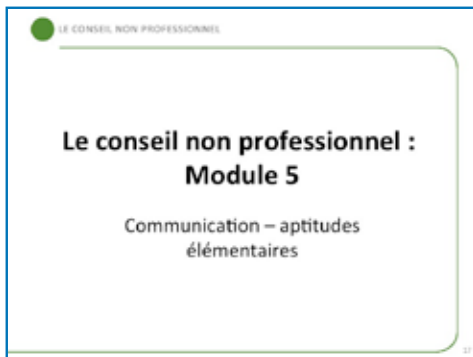


POINTS D'APPRENTISSAGE

- **Pratiquer les aptitudes élémentaires du conseil non professionnel**
- **Apprendre à accompagner le demandeur d'aide dans sa prise de décision**
- **Comprendre et pratiquer l'écoute active**

Utilisez le PPT 17: *Communication - aptitudes élémentaires* pour présenter ce module.

PPT 17: Communication – aptitudes élémentaires



Une bonne communication est l'aptitude de soutien la plus importante pour les conseillers non professionnels. Apprendre à écouter et à prêter toute son attention au demandeur d'aide est crucial. Contrairement aux conversations quotidiennes où il s'agit généralement d'un dialogue actif entre les deux parties, les conseillers non professionnels passent la majeure partie de leur temps à écouter activement plutôt qu'à parler. C'est le demandeur d'aide qui établit le cadre du dialogue qui est par conséquent axé sur lui. Apprendre à bien écouter est une aptitude que la majorité des gens peuvent développer par la pratique et la formation. Une bonne écoute est au cœur d'un ensemble d'attitudes qui se transmet lorsque l'on interagit avec le demandeur d'aide.

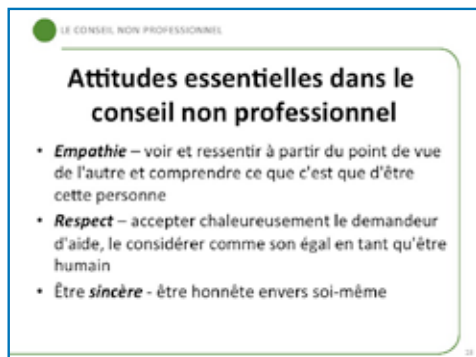


5.1 Attitudes essentielles dans le conseil non professionnel 5

Écouter et être présent est un cadeau précieux que n'importe qui peut faire à une personne en détresse. Le but de l'écoute dans le conseil non professionnel est de donner l'occasion au demandeur d'aide d'exprimer ses pensées et ses sentiments dans un environnement favorable. Le conseiller non professionnel peut créer un environnement favorable en transmettant certaines attitudes essentielles qui incitent le demandeur d'aide à se sentir à l'aise lorsqu'il raconte ce qu'il vit ou ce qu'il a vécu.

Montrez le PPT 18: Attitudes essentielles dans le conseil non professionnel.

PPT 18: Attitudes essentielles dans le conseil non professionnel



L'empathie est la capacité à voir et à ressentir à partir du point de vue de l'autre et de comprendre avec le cœur ce que c'est que d'être cette personne. Réagir avec empathie aux sentiments des autres est la manière la plus utile de les soutenir.

Le **respect** signifie accepter chaleureusement le demandeur d'aide et le considérer comme son égal en tant qu'être humain. Un conseiller non professionnel doit avoir l'esprit ouvert, ne pas juger et être conscient de ses propres préjugés et a priori afin de pouvoir les écarter pendant l'interaction. C'est ce qui permet au conseiller non professionnel d'écouter efficacement et de ne pas se faire d'idées fausses sur le demandeur

d'aide. Le conseiller non professionnel doit s'efforcer de donner du temps et de l'espace au demandeur d'aide pour qu'il communique ses émotions et ses pensées, quoi qu'il exprime, et de se concentrer sur ce que la personne ressent elle-même comme une priorité dans sa recherche d'aide.

Être sincère, c'est la capacité d'être authentique, naturel et honnête envers soi-même dans toute interaction. Il est important que les demandeurs d'aide perçoivent le conseiller non professionnel comme quelqu'un en qui ils peuvent avoir confiance. Cela ne veut pas dire que le conseiller non professionnel doit dire tout ce qu'il pense ou ressent au demandeur d'aide. Cela signifie plutôt réagir avec naturel et sincérité dans le contexte du conseil. Le conseiller non professionnel doit avoir conscience de ses propres problèmes – émotions, opinions ou jugements – susceptibles de surgir pendant la session de conseil et il ne doit pas les appliquer à l'autre personne. Au lieu de cela, les conseillers non professionnels doivent pouvoir trouver un équilibre avec leur propre vécu de manière à rester en contact avec les besoins du demandeur tout en restant humain, vrai et authentique dans la rencontre.

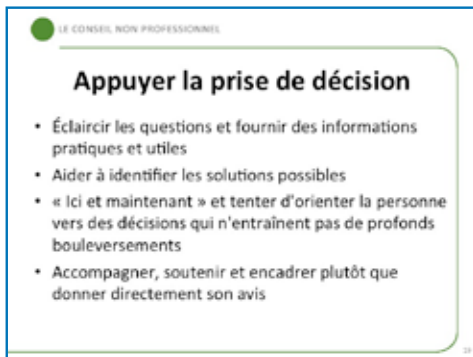
Enfin, il est important que le conseiller non professionnel écoute les pensées et les sentiments de l'autre (par ex. sa douleur, son chagrin) avec empathie mais sans se laisser déborder par ses propres émotions. S'il constate qu'il commence à être affecté par les histoires qu'il a entendues ou qu'il éprouve des difficultés à rester émotionnellement stable lorsqu'il aide les autres, alors il est important de demander le soutien d'un superviseur. Il ne faut pas oublier que ce sont des choses qui peuvent arriver à n'importe quel conseiller non professionnel et qu'il est également important de prendre soin de soi-même dans ce genre de situations. Les conseillers non professionnels ont aussi

5.2 Aider les demandeurs d'aide à prendre leurs propres décisions



Montrez le PPT 19: Appuyer la prise de décision, lorsque vous étudiez la section suivante.

PPT 19: Appuyer la prise de décision



l'importante tâche d'assister les demandeurs d'aide qui se sentent dépassés par leur situation, dans la prise de décisions éclairées. Ils apportent leur expérience personnelle et leurs connaissances au soutien qu'ils offrent, mais il est essentiel de ne pas décider pour le demandeur d'aide, ou de ne pas prendre trop de responsabilité ou de contrôle sur la situation. Au lieu de cela, il est important d'autonomiser et de

soutenir le demandeur d'aide afin qu'il puise dans ses propres ressources d'adaptation pour résoudre ses problèmes.

Les points principaux de l'aide à la prise de décision autonome des demandeurs d'aide sont les suivants:

- Poser des questions qui éclairent le problème et donner des informations utiles et pratiques qui soutiennent le demandeur d'aide dans son processus de prise de décision
- Appuyer le demandeur d'aide pour déterminer les solutions possibles
- S'occuper du «ici et maintenant» et essayer de guider le demandeur d'aide afin d'éviter les décisions prises à la hâte, qui entraînent de profonds changements de vie
- Accompagner, soutenir et encadrer le demandeur d'aide plutôt que lui donner directement son avis. Pour ce faire, suivez ce que le demandeur d'aide dit et remarquez les signes indicateurs d'une prise de décision imminente. À ce moment-là, ramenez-le aux priorités et aux inquiétudes qu'il a partagées avec vous pendant la séance de conseil afin de l'aider à être clair sur sa décision

Photo: Société danoise de lutte contre le cancer





Activité: La prise de décision



Objectif

Pratiquer l'aide à la prise de décision par les demandeurs d'aide.

Consignes

Demandez aux participants de former des groupes de trois. Ils se composeront d'un demandeur d'aide, d'un conseiller non professionnel et d'un observateur tiers. Une demandeuse d'aide vient récemment d'apprendre qu'elle a une maladie grave. Elle a toutefois une chance de guérison complète. La demandeuse d'aide et son mari demandent au conseiller non professionnel s'ils doivent le dire à leurs deux enfants de 8 et 13 ans, qui sentent déjà que quelque chose ne va pas.

Demandez aux participants de jouer chacun des rôles pendant cinq minutes, puis d'échanger les rôles afin que tout le monde puisse jouer les trois personnages. Laissez-les choisir un autre dilemme s'ils le souhaitent et si vous avez assez de temps pour un autre jeu de rôle.

Parlez-en 5 minutes en plénière. Posez les questions suivantes:

- *La demandeuse d'aide s'est-elle sentie comprise, a-t-elle eu l'impression d'avoir reçu un soutien de qualité? Pourquoi/Pourquoi pas?*
- *Quelles sont les questions qui ont contribué à clarifier le problème pour la demandeuse d'aide?*
- *Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour le conseiller non professionnel?*
- *Selon l'observateur, qu'est-ce que le conseiller non professionnel a bien réussi? Qu'est-ce que le conseiller non professionnel aurait pu mieux faire?*

Conclusion

Les demandeurs d'aide se sentent souvent mieux soutenus lorsque le conseiller non professionnel leur pose des questions, ce qui les aide à éclaircir le problème, et les accompagne dans la recherche de leurs propres solutions. Nous verrons plus en détail comment y parvenir dans la prochaine section sur l'écoute active.

5.3 Écoute active



Écouter activement signifie prêter toute son attention au locuteur. Cela signifie non seulement écouter ce qui est dit mais aussi écouter la « musique » derrière les mots et enregistrer les mouvements, le langage corporel, le ton de la voix et les expressions du visage de la personne. L'art de l'écoute revient par conséquent à être capable d'extraire le sens non seulement de ce qui est dit mais aussi de la façon dont cela est dit.

Qu'est-ce que l'écoute active?

Réfléchissez avec les participants à la signification de « l'écoute active » et comment la pratiquer. Écrivez sur un tableau à feuilles mobiles tous les mots et concepts que les participants utilisent pour décrire l'écoute active.

Utilisez le PPT 20: Éléments de l'écoute active, pour clore cette séance de réflexion et pour vous assurer que les principaux éléments de ce concept ont été présentés.

PPT 20: Éléments de l'écoute active

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Éléments d'écoute active

- **Essayer de bien comprendre** le point de vue du demandeur d'aide
- **Répéter** ce que le demandeur d'aide a dit et demander si vous avez bien compris
- **Résumer** à la fin ce que vous avez compris
- **Bien étudier** l'aspect émotionnel du problème
- **Essayer de trouver des solutions** ensemble,
- **avec** le demandeur d'aide, et pas à sa place

20

Dans les situations de soutien, l'écoute active exige d'être capable de se concentrer sur le locuteur et de le laisser s'exprimer sans formuler ses propres pensées, sentiments et questions lorsque celui-ci parle. Demandez aux participants de penser à l'impact de l'écoute active: l'écoute active fait sentir au locuteur qu'il est pris au sérieux, qu'il est respecté et qu'il est traité en tant qu'être humain à part entière. Lorsque l'on donne à quelqu'un l'opportunité d'exprimer ses émotions et ses pensées à un autre être humain, ses difficultés semblent un peu moins lourdes à supporter. Cela permet aussi de soulager et de clarifier ce que le locuteur peut entreprendre pour avancer. Dans ce sens, l'écoute active sert de base au développement personnel du demandeur d'aide.

Utilisez le PPT 21: Comment écouter activement, pour terminer la présentation de l'écoute active.

PPT 21: Comment écouter activement

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Comment écouter activement

- Garder un contact visuel (si cela est culturellement acceptable).
- Se focaliser sur le demandeur d'aide et le laisser s'exprimer.
- Poser des questions pour clarifier les choses, puis récapituler les propos.
- Éviter de donner son opinion, d'argumenter ou de compatir.
- Éviter de se laisser distraire.
- Se concentrer sur ce que le demandeur d'aide dit au lieu de deviner ou de préparer ce que l'on va dire après.
- Utiliser son langage corporel pour montrer que l'on est attentif.
- Utiliser des mots tels que « oui », « mmm » et « continuez ».
- Utiliser les expressions du visage appropriées.
- Garder une posture décontractée et ouverte.
- Être en éveil et attentif – rester énergique.
- Laisser du temps pour le silence et la réflexion.

21



Activité: Écoute active



Objectif

Pratiquer l'écoute active.

Consignes

Demandez aux participants de former des binômes et de décider qui fera l'auditeur actif et qui fera le locuteur. Demandez aux locuteurs de choisir une histoire personnelle tirée de la vie quotidienne, qu'ils n'ont pas de difficulté à partager et qui n'est pas liée à un événement pénible.

Demandez aux auditeurs de prêter une attention totale (100 %) à ce que disent les locuteurs, et de les laisser approfondir le sujet comme ils le souhaitent plutôt que de les questionner comme dans un entretien.

Après cinq minutes, demandez aux participants d'échanger leur rôle avec leur partenaire.

Recommencez l'exercice. Terminez par une discussion de groupe en utilisant les questions suivantes:

- *En quoi était-ce différent d'une conversation de tous les jours?*
- *Comment vous êtes-vous senti pendant les silences?*
- *Étiez-vous plus à l'aise dans le rôle du locuteur ou de l'auditeur?*
- *Quel pourcentage de votre attention avez-vous pu donner au locuteur? Quel pourcentage d'attention donnez-vous habituellement aux personnes que vous soutenez?*
- *Qu'est-ce qui vous empêche de donner votre attention à 100 pour cent?*

Conclusion

Terminez l'activité en résumant les éléments de l'écoute active et son utilité en tant qu'outil de soutien psychosocial.

Conclusion

L'un des aspects les plus importants du conseil non professionnel est constitué des aptitudes de communication et de la façon dont on appuie la prise de décision avec l'outil clé qu'est l'écoute active. Outre le fait de connaître les aptitudes requises, il est nécessaire d'avoir une structure pour le soutien donné, et c'est ce que nous verrons dans le prochain module.

MODULE 6:

STRUCTURER LA CONVERSATION DE CONSEIL



POINTS D'APPRENTISSAGE

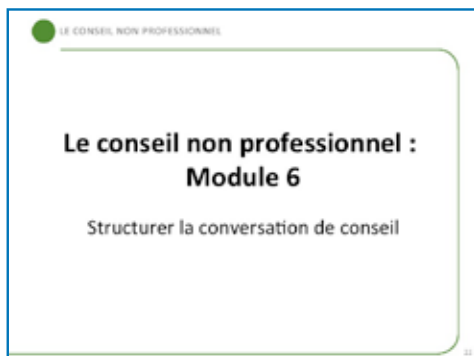
- Apprendre à structurer la conversation de conseil
- Pratiquer les techniques d'entretien
- Comprendre comment terminer une séance de conseil

6.1 Le conseil et son processus



Utilisez le PPT 22: Structurer la conversation de conseil, pour présenter le module.

PPT 22: Structurer la conversation de conseil



Une conversation de conseil avec un demandeur d'aide est différente des conversations quotidiennes que nous avons avec nos amis ou notre famille. En général, le processus du conseil a une structure; il va de l'ouverture (et de l'établissement d'un contrat lors de la première rencontre avec quelqu'un), à l'étape de la conversation où le demandeur d'aide parle de sa situation, pour aboutir à la clôture.

Le conseil est un processus de construction d'une relation de confiance qui permet au demandeur d'aide de parler ouvertement de ses problèmes. Le cadre est donc particulièrement important. Il s'agit, dans l'idéal, d'un endroit calme et suffisamment privé pour garantir la confidentialité et le confort du demandeur d'aide et lui permettre de raconter son histoire.



Photo: Magnus Bergström/Croix-Rouge suédoise

Ouverture

Montrez le PPT 23: Ouverture.

PPT 23: Ouverture

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Ouverture

- « Planter le décor »
- Contrat ou accord

Incitez les participants à créer une atmosphère accueillante et sûre lorsqu'ils rencontrent un demandeur d'aide pour la première fois. Saluez le demandeur d'aide comme il convient (par ex. poignée de mains), présentez-vous par votre nom et expliquez votre rôle de conseiller non professionnel au sein de l'organisation. Il est utile d'établir un «contrat» qui définira la portée du soutien offert. Le contrat clarifie le rôle du conseiller non professionnel, règle les aspects pratiques (par ex. la fréquence des rencontres) et définit les limites du soutien fourni par le conseiller non professionnel. Il peut être utile à différents moments du processus de conseil de faire référence au contrat, si une clarification est nécessaire.

Si l'organisation dispose de contrats types pour les conseillers non professionnels et leurs demandeurs d'aide, préparez-en des exemplaires photocopiés pour les distribuer aux participants. L'encadré ci-dessous souligne certains éléments qu'il est utile d'avoir dans un contrat:

ÉLÉMENTS D'UN CONTRAT OU D'UN ACCORD:

- *Calendrier: fréquence des rencontres conseiller non professionnel/demandeur d'aide, durée des séances et estimation de la période durant laquelle les rencontres auront lieu (Remarque: dans certaines organisations, le demandeur d'aide ne peut pas rencontrer/revoir le même conseiller – ceci pourra figurer au contrat.)*
- *Ce qui se passera – et ce qui NE se passera PAS - pendant les séances de conseil (c.-à-d. le genre de soutien que le conseiller non professionnel offrira et les services ou types de soutien qui NE seront PAS proposés)*
- *L'objectif des séances de conseil, tel qu'il aura été conjointement décidé par le conseiller non professionnel et le demandeur d'aide*
- *Les principes directeurs élémentaires tels que la confidentialité*
- *Le potentiel d'orientation (c.-à-d. le moment où il est dans l'intérêt du demandeur d'aide d'impliquer quelqu'un d'autre dans son soutien)*

«Ouverture» désigne aussi l'ouverture de la conversation, chaque fois que vous rencontrez un demandeur d'aide. Le début d'une séance est un moment important. Il pose le cadre et l'atmosphère pour le reste de la conversation. Il peut, par exemple, comprendre le résumé de la conversation précédente, puis s'intéresser à comment va la personne depuis sa dernière visite.

Demandez aux participants quelles seraient, selon eux, de bonnes façons d'ouvrir une séance.

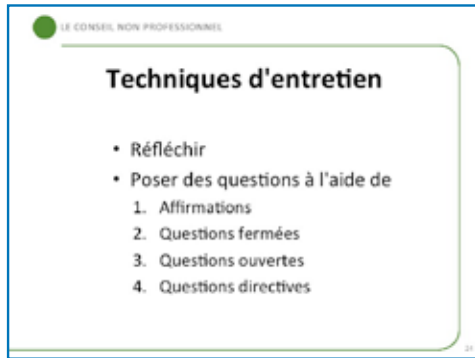




Techniques d'entretien

Montrez le PPT 24: Techniques d'entretien.

PPT 24: Techniques d'entretien



Il existe plusieurs techniques que le conseiller non professionnel peut utiliser pour communiquer de manière bénéfique avec un demandeur d'aide. Les deux techniques fondamentales sont présentées ci-dessous.

1. Refléter

Permettre au demandeur d'aide de s'exprimer en reflétant ce qu'il a dit est une technique utile de conseil. Refléter implique d'écouter ce qui est dit, résumer les idées et les sentiments principaux qui sont exprimés et les reformuler à la personne. Par exemple:

«Je vous ai entendue dire que vous pensiez beaucoup à votre fils et que cela fait remonter en vous des émotions pénibles. Il me semble que vous pensez à votre fils maintenant. Vous aviez l'air triste en me racontant ce qu'il a fait hier soir.»

Refléter les sentiments est une alternative à la question: «Comment allez-vous?». Nos filtres personnels, nos idées préconçues, nos jugements et nos croyances peuvent déformer ce que nous entendons. Par conséquent, par le reflet, nous pouvons clarifier notre compréhension de l'état et des sentiments de la personne et montrer notre intérêt pour ses problèmes. Il s'agit d'un moyen de soutien efficace pour inciter le demandeur d'aide à partager davantage ses pensées et ses expériences.

2. Poser des questions

Les questions peuvent être posées de différentes manières. Les affirmations et les questions peuvent inciter une personne à s'exprimer.

Avec une **affirmation**, vous disposez d'un moyen utile d'encourager une personne à vous en dire davantage:

«Plus vous m'en dites, mieux je vous comprends.»

«Je voudrais en savoir plus sur ça.»

Poser une **question** directe permet aussi à une personne de vous en dire plus. Mais il y a différentes sortes de questions et différentes réponses possibles:

Une question fermée donne à la personne interrogée l'occasion de dire oui ou non:

«Est-ce que vous vous sentez mieux que la dernière fois que nous nous sommes vus?»

Une question ouverte donne à la personne interrogée l'occasion de répondre comme elle le souhaite:

«Comment vous sentez-vous aujourd'hui?»

Une question directive contient des suppositions – elle place vos mots dans la bouche de la personne interrogée, et celle-ci se sent forcée d'être d'accord avec vous:

«La mort de votre mari vous fait-elle beaucoup souffrir?»

Distribuez l'«exemple de dialogue» aux participants (disponible en ligne).



ACTIVITÉ FACULTATIVE

Si vous avez le temps, faites un jeu de rôle bref avec un participant pour montrer l'écoute active, clarifier des questions, etc.

Reconnaître ses limites

Expliquez aux participants qu'il est important de connaître et de respecter ses limites, en tant que conseiller non professionnel, à la fois pour sa santé et son bien-être, ainsi que dans l'intérêt supérieur du demandeur d'aide. La relation de conseil peut présenter de nombreux défis. Par exemple, le demandeur d'aide a peut-être des attentes irréalistes par rapport au conseiller non professionnel – résoudre ses problèmes ou être disponible en permanence – ou il peut devenir trop dépendant du conseiller non professionnel. Dans ces situations, prenez conscience des frontières et des limites du conseil non professionnel et essayez de trouver une solution. La meilleure façon d'y parvenir est ensemble, avec le demandeur d'aide: étudiez les possibilités alternatives, si nécessaire, parlez d'orientation (vu au module 4) et établissez un plan pour aller de l'avant.

Parfois, le conseiller non professionnel peut se sentir dépassé par le demandeur d'aide ou par un problème particulier, et incapable d'aider efficacement. Il se peut que les problèmes personnels du conseiller non professionnel s'interposent et que le demandeur d'aide reçoive un meilleur service de la part de quelqu'un d'autre (un autre conseiller non professionnel ou un professionnel). Expliquez aux participants que s'ils se sentent dépassés par une situation de conseil, ils doivent absolument parler à un superviseur pour trouver la meilleure solution.

Dans certaines situations, le conseil non professionnel peut ne pas convenir au demandeur d'aide. Les demandeurs d'aide ont peut-être des attentes qui ne peuvent pas être satisfaites par le conseil non professionnel, ou ils peuvent avoir des difficultés qui exigent une aide professionnelle urgente, par exemple:

- Le cœur du problème est en fait d'origine sociale et doit être résolu par d'autres moyens.
- Le demandeur d'aide est dangereux pour lui-même ou pour autrui, ou souffre d'une maladie mentale grave.
- Le demandeur d'aide a des arrière-pensées vis-à-vis du conseiller non professionnel, une aventure amoureuse par exemple.
- Le problème est trop grave, et le conseil non professionnel n'est pas efficace et/ou les plaintes du demandeur d'aide ne font qu'empirer.

Expliquez aux participants que le fait de pouvoir reconnaître que le conseil non professionnel ne convient pas au demandeur d'aide est important et que cela montre que le conseiller non professionnel fait preuve de discernement. Encouragez-les à demander l'avis d'un superviseur dans des situations de soutien de ce genre. Il pourra les aider à mettre fin à cette relation et à orienter le demandeur d'aide vers d'autres services.

Finaliser

Cette section couvre (1) la finalisation d'une séance de conseil et (2) la résiliation d'un accord de conseil.

Bien clore une conversation de conseil est aussi important que de bien l'ouvrir. La façon dont les conseillers non professionnels gèrent la fin d'une séance de conseil ou, en réalité, l'intégralité du processus de conseil, peut être déterminante pour la confiance avec laquelle le demandeur d'aide agira en fonction du soutien ou des informations données. Cela peut également influencer sur ce que le demandeur d'aide pense du fait d'avoir à contacter ou utiliser à nouveau le soutien de l'organisation.



Conclure et terminer une conversation de soutien de manière ouverte, polie et encourageante est un signe de respect et d'empathie, et permet au demandeur d'aide de garder le contrôle. Résumer est une technique utile pour amener une séance à sa conclusion, par exemple:

«Voyons où nous en sommes et sur quelle voie avancer.»

À la fin de la séance, les conseillers non professionnels peuvent proposer de revoir le demandeur d'aide et, selon le contexte, d'établir un programme de séances supplémentaires.

Bien résilier un accord de conseil signifie savoir clairement comment (ou si) les demandeurs d'aide peuvent contacter à nouveau leur conseiller non professionnel ou l'organisation. Cela dépend du cadre de travail défini.

Il est parfois possible de faire un suivi, en proposant par exemple de téléphoner quelques jours plus tard pour voir comment va le demandeur d'aide ou en lui donnant un rendez-vous de suivi. Savoir que l'aide reste disponible peut être réconfortant. Les gens peuvent être confrontés à de nouveaux besoins et à de nouvelles émotions au fur et à mesure qu'ils assimilent l'expérience qu'ils ont vécue et qu'ils s'adaptent à de nouvelles circonstances. S'enquérir de la personne par téléphone ou dans un entretien individuel peut donner l'opportunité d'estimer le soutien supplémentaire dont elle a encore besoin.

Insistez auprès des participants que s'ils promettent de faire un suivi, ils doivent absolument le faire tout en s'assurant que cela est faisable dans le cadre de leur organisation.



Activité: La conversation de conseil

Objectif

Pratiquer la conversation de conseil.

Consignes

Demandez aux participants de former des groupes de trois composés d'un demandeur d'aide, d'un conseiller non professionnel et d'un observateur.

Utilisez le cas ci-dessous ou créez-en un autre qui corresponde à votre groupe cible (d'autres exemples de cas figurent dans le matériel complémentaire disponible en ligne). Demandez aux participants de faire un jeu de rôle sur la création d'une relation avec un demandeur d'aide. Demandez à l'observateur de noter des exemples de bonne communication, par ex. passer un contrat, avoir recours à l'écoute active et à des questions efficaces pour recueillir des informations tout en soutenant la personne.

Consacrez 10 à 15 minutes au jeu de rôle et 5 minutes au retour d'information général des groupes.

Cas

Martin, 18 ans, a laissé tomber son apprentissage de menuisier. Il n'a jamais été bon élève. Ses parents se sont séparés il y a 10 ans et il vit avec sa mère. Les examens l'angoissent et il a toujours été nerveux et peu sûr de lui quand il en a passé. Après avoir abandonné sa formation, il a eu plusieurs emplois mais actuellement, il ne travaille pas. Sa relation avec sa mère est très tendue à cause de cette situation. Il n'a aucun contact avec son père. Sa mère veut qu'il aille à l'université. Martin joue à des jeux vidéos jour et nuit. Il ne se lève pas avant midi et il ne fréquente plus les jeunes de son âge parce qu'il n'a pas d'argent. Il est déprimé et il se considère comme un raté. Il sait qu'il doit changer quelque chose dans sa vie mais il ne sait pas comment faire.

Débattez ensuite des questions suivantes:

Conseiller

- Comment ai-je commencé? Qu'ai-je dit? Quelle structure ai-je donnée?
- Qu'ai-je ressenti au sujet de Martin?
- Comment me suis-je adapté à Martin?
- Comment me suis-je senti dans l'interaction – qu'ai-je bien fait? Qu'aurais-je pu mieux faire?

Martin

- Comment me suis-je senti face au conseiller au tout début?
- Me suis-je senti en sécurité?
- Lui ai-je fait confiance pour m'aider?
- Me suis-je senti compris?
- Me suis-je senti respecté?

Observateurs

- Quelles sont les questions que vous avez notées et qui ont aidé à ouvrir la conversation?
- Quelles sont les questions utilisées par le conseiller non professionnel qui ont bien fonctionné?
- Comment les conseillers non professionnels ont-ils montré qu'ils écoutaient?

Conclusion

Pour conclure, rassemblez les participants et demandez-leur comment la séance s'est passée – ce dont ils ont parlé ensuite.



CLÔTURE DU JOUR 1

Montrez le PPT 25: *Merci pour aujourd'hui*.

PPT 25: *Merci pour aujourd'hui*



Activité: Conclure la journée



Objectif

Faire réfléchir les participants à la journée écoulée et finir sur une note positive.

Consignes

Demandez aux participants de former un cercle.

Demandez-leur de faire circuler la balle en se la lançant.

Lorsque quelqu'un attrape la balle, il doit dire ce qu'il gardera de cette journée. 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.

Lancez la balle à quelqu'un pour commencer.

Conclusion

Le cas échéant, répondez brièvement aux préoccupations ou questions significatives qui sont soulevées, ou prévoyez d'en discuter le lendemain. Remerciez-les pour cette journée et dites-leur à demain.



JOUR 2

ACCUEIL DU JOUR 2

Accueillez les participants au jour 2 (PPT 26: **Bienvenue**), et demandez-leur s'ils ont pensé à quelque chose en lien avec les sessions de la veille ou s'ils ont des questions à ce sujet. Le cas échéant, répondez aux préoccupations ou questions significatives qui ont été soulevées la veille.

Rappelez-leur le programme du jour et demandez-leur s'ils ont des questions.

Montrez le PPT 26: Bienvenue.

PPT 26: **Bienvenue**





MODULE 7:

ÉVÉNEMENTS VÉCUS ET ADAPTATION

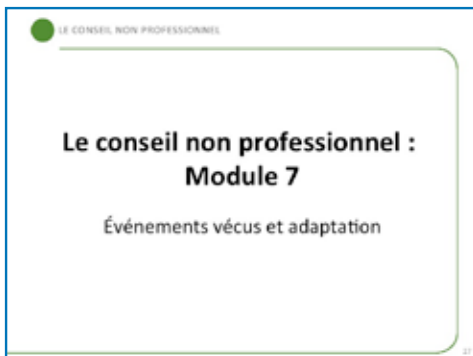


POINTS D'APPRENTISSAGE

- Être capable de décrire les différents types d'événements vécus significatifs pouvant nécessiter l'aide d'un conseiller non professionnel
- Reconnaître les réactions aux événements vécus: stress et souffrance
- Comprendre les concepts de résilience, d'adaptation, de peine et de tendances suicidaires

Utilisez le PPT 27: *Événements vécus et adaptation*, pour présenter le module.

PPT 27: *Événements vécus et adaptation*



7.1 Événements vécus



Tout au long de notre vie, nous avons de multiples expériences – nous avons de la chance, de la malchance, nous nous adaptons à de nouvelles circonstances, nous apprenons, nous grandissons. Bon nombre de situations vécues s'accompagnent d'incertitudes et de stress, et certains événements sont particulièrement stressants. Tout le monde a des ressources, des points forts, des capacités et des aptitudes pour gérer des situations difficiles et relever des défis. Ce sont des facteurs protecteurs qui promeuvent robustesse et résilience, et qui comptent au moment où une personne doit faire face à des situations exigeantes. Entre autres facteurs, le

stress et la tension qui résultent de situations difficiles (de l'agacement à l'horreur) peuvent être considérés comme des facteurs de risque. Dans une vie, la clé du bien-être mental et émotionnel consiste à préserver l'équilibre de manière à ce que les facteurs protecteurs l'emportent sur les facteurs de risque.

Ce ne sont pas uniquement les caractéristiques d'un événement vécu qui le rendent stressant, c'est surtout l'expérience subjective qu'a eu la personne de cet événement. Les individus perçoivent parfois très différemment une même situation, et ce pour plusieurs raisons, que ce soit leur vécu d'expériences antérieures, leur personnalité, leur niveau de soutien social et leur contexte personnel au moment de l'événement.

Avant d'aller plus loin, demandez au groupe de citer des facteurs protecteurs.

Différents types d'événements vécus peuvent causer différents niveaux de stress:

Un événement vécu significatif est un événement qui interrompt le cours normal de notre vie quotidienne et provoque un déséquilibre entre nous-mêmes et notre environnement (c.-à-d. nos mondes physiques, sociaux). L'événement nous force à faire face au changement et à nous adapter en apprenant de nouvelles manières d'agir, de ressentir et de penser. L'événement en lui-même peut être perçu comme plaisant ou déplaisant, mais il est



toujours porteur de changement dans notre vie. Certains événements vécus sont particulièrement stressants, comme la naissance d'un enfant, la transition du lycée à l'université, un changement de travail, une maladie grave qui apparaît soudainement, un mariage ou un divorce, un nouvel environnement ou la perte d'un être aimé. Ces événements perturbent souvent notre routine quotidienne, et ils nous obligent à nous adapter et à élaborer de nouvelles stratégies.

Un événement traumatisant est un événement extrême extérieur au domaine du vécu humain quotidien, qui menace la vie ou l'intégrité personnelle et qui génère des sentiments de peur, d'horreur ou d'impuissance intenses. Il peut s'agir de l'expérience vécue ou de la menace d'une grave blessure physique, voire de la mort, du fait d'avoir été témoin de ce genre d'événement arrivé à quelqu'un d'autre, ou d'apprendre qu'un proche a vécu un événement de ce genre. Ces situations sont potentiellement traumatisantes et elles peuvent être associées à des symptômes aigus de stress. Les événements critiques ou traumatisants nous forcent à faire face au changement comme aucun autre événement vécu significatif ne nous y a poussés.

Une crise personnelle est l'expérience ressentie par une personne – un processus intime de

questionnement ou de stress – découlant de l'expérience d'un événement vécu significatif ou d'un événement traumatisant. Quelqu'un qui est en crise personnelle ressent un **déséquilibre** entre ses ressources d'adaptation et les facteurs stressants auxquels il est confronté. Il s'interroge aussi profondément sur sa vie. Il peut se demander: «Quel est le sens de ma vie?» Comment est-ce que je peux continuer à vivre? Comment est-ce que ma famille va survivre maintenant qu'on a tout perdu? Quels sont les bons choix à faire? Quelles sont les valeurs qui doivent me guider?» Chacun réagit différemment aux événements vécus significatifs ou traumatisants, c'est pourquoi l'ampleur d'une crise ressentie suite à un événement spécifique peut varier en gravité d'une personne à l'autre.

Il est important que les participants comprennent que les demandeurs d'aide percevront différemment la gravité ou le degré de stress des événements significatifs ou traumatisants dans leur vie. Il n'y a pas deux personnes qui réagissent à l'identique et tout événement peut potentiellement produire une crise personnelle. Une crise survient lorsque quelqu'un atteint la limite de ses capacités et de ses ressources d'adaptation à une situation.

Activité: Comprendre les événements vécus significatifs et critiques



Objectif

Mieux connaître et comprendre les différents types d'événements significatifs et traumatisants que vit le groupe cible et qui sont susceptibles de provoquer des crises personnelles.

Consignes

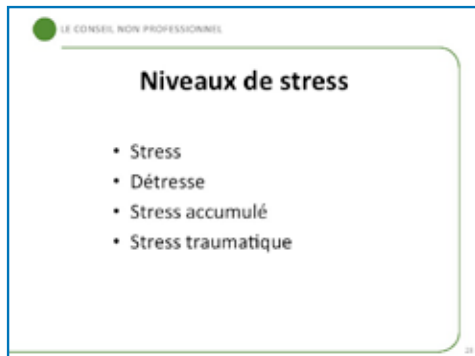
Discutez avec les participants des points suivants:

- Quel type d'événements le groupe cible vit-il?
- Quels sont ceux qui sont traumatisants?
- Pour quelles raisons un événement peut-il être perçu comme traumatisant par quelqu'un?
- De quelles ressources ou bons moyens d'adaptation peut-il disposer?

7.2 Réactions aux événements vécus: stress et souffrance 15

Utilisez le PPT 28: Niveaux de stress.

PPT 28: Niveaux de stress



Le **stress** fait naturellement partie de la vie. Le stress quotidien normal vient de notre environnement (par ex. bruit, climat extrême), de notre travail, de nos relations, et de nous-mêmes, sous la forme d'attentes, de désirs et d'ambitions.

Le stress a sa raison d'être. Il contribue à nous maintenir motivé et actif et il mobilise notre corps et notre esprit pour réagir rapidement devant une situation. Parfois, les événements positifs de notre vie peuvent aussi être ressentis comme stressants. Pensez à la rentrée des classes lorsque vous étiez petit, ou au jour de votre mariage, ou à un déménagement dans une nouvelle maison plus spacieuse et confortable. Ces événements sont positifs mais ils exigent aussi de grandir et d'apprendre de nouvelles compétences pour s'adapter.

La **détresse** est différente. Les gens peuvent se trouver confrontés à un stress significatif qui dépasse leurs ressources d'adaptation à la situation. Quand cela se produit, ils peuvent être en détresse. Ils réussissent parfois à gérer la situation par eux-mêmes en diminuant leur stress ou en renforçant leurs capacités d'adaptation, et en parvenant ainsi à s'adapter et à se reconstruire sans demander d'assistance. Toutefois, il existe des cas où ils souffrent tant qu'ils demandent de l'aide. Le conseiller non professionnel peut être le premier donneur d'aide à communiquer avec une personne en détresse. Le soutien qu'il fournit peut

alors suffire à rétablir l'équilibre d'une personne de manière à ce qu'elle puisse s'adapter et se reconstruire.

Les niveaux de stress peuvent toutefois devenir difficiles à gérer. Cela peut se produire de deux façons:

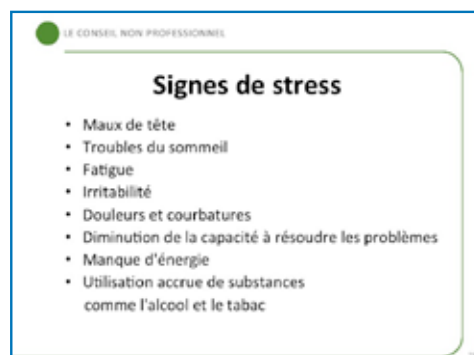
Stress accumulé: il s'agit de petits stress qui s'ajoutent les uns aux autres ou d'un stress chronique qui se prolonge sans que l'on puisse en apercevoir la fin. Par exemple, être atteint d'une maladie chronique ou s'occuper d'un malade chronique peut au fil du temps créer un stress accumulé. Sur le long terme, le stress accumulé peut provoquer de nombreux problèmes physiques, émotionnels et relationnels chez une personne. Le «burnout», ou épuisement, est le terme utilisé lorsque les symptômes du stress chronique prennent le dessus et que la personne est incapable de les gérer.

Stress traumatique: il s'agit d'un stress extrême qui peut se produire autour d'un événement traumatisant. La personne touchée peut avoir une «réaction combat, fuite ou paralysie». Les symptômes peuvent être graves, comme éviter tout souvenir ou rappel de la situation, sursauter à la moindre chose, et revivre l'événement en rêve ou avoir des «flashbacks» (sorte de rêve éveillé donnant l'impression que l'événement se reproduit).

Si la souffrance persiste sur une longue période, empire ou si elle est particulièrement aiguë, le conseiller non professionnel orientera alors la personne vers un soutien professionnel.

Utilisez le PPT 29: Signes du stress, lorsque vous clôturez l'activité qui suit.

PPT 29: Signes du stress





Activité: Signes du stress



Objectif

Être sensibilisé aux signes du stress

Consignes

Faites une séance de réflexion sur les signes habituels du stress chez les demandeurs d'aide ou chez les pairs.

Écrivez les suggestions sur un tableau à feuilles mobiles et assurez-vous que les signes suivants y figurent (si les participants ne les citent pas, ajoutez-les vous-même):

- *Signes physiques, par ex. maux d'estomac, fatigue, troubles du sommeil, manque d'énergie*
- *Signes mentaux, par ex. difficultés à se concentrer, perte de la notion du temps*
- *Signes émotionnels, par ex. anxiété, tristesse, sentiment d'inutilité, colère ou irritabilité*

- *Signes spirituels, par ex. la vie n'a pas de sens, perte de la foi dans ses croyances spirituelles ou religieuses*
- *Signes comportementaux, par ex. abus d'alcool (imprudence) et usage de drogues*
- *Signes interpersonnels, par ex. se couper des siens, entrer en conflit avec les autres*

Conclusion

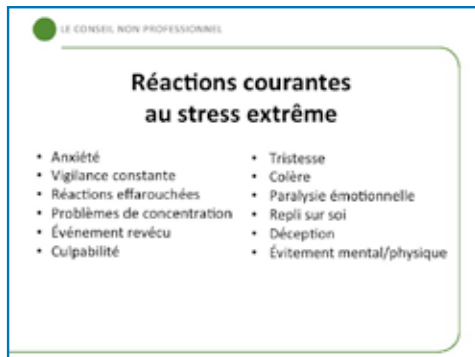
Lorsque vous clôturez l'activité, montrez le PPT 29: *Signes du stress*

Il faut savoir que, avec le temps, la plupart des gens s'adaptent et récupèrent après des événements vécus significatifs ou traumatisants, en puisant dans leurs ressources personnelles ou avec un soutien élémentaire tel que l'aide d'un conseiller non professionnel. Toutefois, si les signes du stress persistent et empirent sur une longue période (4 à 6 semaines), le conseiller non professionnel devra envisager d'orienter le demandeur d'aide vers un professionnel.



Utilisez le PPT 30: Réactions courantes au stress extrême.

PPT 30: Réactions courantes au stress extrême



Si vous en avez le temps, parlez de certaines réactions courantes au stress et à la détresse extrêmes:

Dépression

La dépression se caractérise par une humeur déprimée ou triste, un manque d'intérêt pour les activités qui plaisaient auparavant, une perte ou une prise de poids, de l'agitation, de la fatigue, une culpabilité inappropriée, des difficultés à se concentrer, et parfois, des pensées récurrentes de mort. La dépression est davantage qu'une «mauvaise journée», il s'agit d'une affection médicale qui peut avoir une incidence négative sur la vie d'une personne et sur sa capacité à fonctionner.

Abus d'alcool/toxicomanie

L'automédication avec de l'alcool ou des médicaments est utilisée par beaucoup de gens pour essayer de s'adapter à des événements vécus significatifs ou traumatisants. Ils boivent trop ou prennent des médicaments pour oublier les pensées, les sentiments et les souvenirs douloureux liés à des événements traumatisants. Bien que l'alcool ou les médicaments semblent offrir une solution rapide, ils finissent souvent par engendrer des problèmes encore plus importants.

Crises de panique

Une crise de panique est un sentiment d'angoisse intense qui peut survenir soudainement sans aucune

cause apparente. Parmi les symptômes, on constate palpitations, douleurs dans la poitrine, nausées, étourdissements, engourdissement, bouffées de chaleur ou frissons, tremblements, sentiments de terreur, besoin de fuir, nervosité devant quelque chose de gênant, et/ou peur de mourir. Une crise de panique dure généralement plus d'une dizaine de minutes. La plupart des gens qui en ont eu une en auront probablement d'autres.

Symptômes du stress traumatique: état de stress post-traumatique

Certaines personnes qui vivent un stress traumatique (voir description ci-dessous) peuvent finir par développer un état de stress post-traumatique (ESPT). Le ESPT est caractérisé par la persistance des trois groupes de symptômes suivants au moins un mois après avoir vécu un événement traumatisant:

- Intrusions (pensées, images, sons et autres souvenirs de l'événement qui ne peuvent pas être contrôlés)
- Évitement (des lieux, personnes ou autres qui rappellent l'événement)
- Excitation (un état intense d'alerte, de nervosité et crainte du danger; souvent accompagné de troubles du sommeil et de la concentration)

Ces trois groupes de symptômes doivent être présents et le fonctionnement quotidien de la personne doit être sérieusement altéré pour diagnostiquer un ESPT. Si une personne ressent ces symptômes pendant plus d'un mois après l'événement, il faut l'encourager à se faire aider par un professionnel.

7.3 Résilience



La plupart des gens récupèrent d'un événement vécu significatif ou critique sans aide professionnelle. Ils puisent des ressources en eux-mêmes et dans leur famille et leur communauté pour surmonter les difficultés. Cette capacité à gérer et à surmonter des événements très stressants est quelque chose dont vous avez probablement fait l'expérience vous-même et que vous avez certainement vu chez des amis et des membres de votre famille.



La résilience désigne la capacité d'une personne ou d'une communauté à absorber les chocs et à rebondir après avoir vécu une expérience critique ou traumatisante.

La résilience ne signifie pas que les gens ne souffrent pas des expériences qu'ils vivent, mais plutôt qu'ils sont capables de s'y adapter et de s'en remettre en utilisant leurs ressources.

Quels sont éléments centraux de la résilience?

La résilience n'est pas un trait de caractère rigide présent ou absent. En réalité, chacun a des capacités d'adaptation et ces capacités peuvent être renforcées et valorisées. Mais de nombreux facteurs influent sur la façon dont quelqu'un réagit à un événement et s'en remet, notamment la situation de l'individu au moment de l'événement, la personnalité et le vécu de l'individu, et le type d'événement (par ex. sa gravité et son ampleur). Les attributs personnels comptent beaucoup en matière de résilience, et pour aider les autres à s'adapter aux événements vécus significatifs ou traumatisants. Ils englobent:

- La capacité à faire des plans réalistes et à les mener à bien
- Avoir une image positive de soi-même
- Avoir de l'assurance
- Avoir la capacité de s'adapter facilement à de nouvelles situations
- Pouvoir gérer des émotions fortes
- Être capable de communiquer ses sentiments et ses pensées
- Croire que le changement peut se produire.

Les personnes résilientes croient également qu'elles peuvent surmonter l'événement et qu'il y aura une issue positive. Elles présentent souvent un style d'adaptation pragmatique tel que «coûte que coûte». Les caractéristiques individuelles telles que la valorisation personnelle, l'amour propre, la confiance, l'optimisme semblent liées à la résilience.

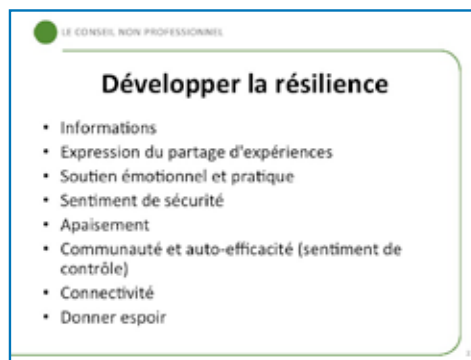
La résilience d'une personne dépend aussi, à tout moment, de son environnement et de sa communauté. Des relations bienveillantes, ainsi

qu'un réseau de soutien social composé de personnes appartenant au cercle familial et extérieures au cercle familial, sont la clé du renforcement de la résilience. Les autres apportent compréhension, amitié et soutien dans les moments difficiles.

Des expériences antérieures ou l'exposition à des événements critiques peuvent influencer sur la résilience. Les gens qui ont vécu d'autres événements critiques et s'en sont remis peuvent se montrer plus résilients lorsqu'ils rencontrent plus tard des événements similaires. Cependant, le contraire peut aussi être vrai et des personnes qui n'auraient pas entièrement résolu d'anciens événements critiques ou qui ne s'en seraient pas remises complètement pourraient être plus vulnérables à la souffrance provoquée par d'autres événements vécus significatifs ou critiques.

Utilisez le PPT 31: Développer la résilience, pour résumer.

PPT 31: Développer la résilience





Activité: Résilience

Demandez aux participants de penser à une personne qu'ils connaissent (ou à une personne du groupe cible) et qu'ils définiraient comme résiliente.

Faites la liste de ses caractéristiques personnelles, ainsi que des caractéristiques de son environnement,

pour expliquer les raisons qui leur ont fait choisir cette personne.

Résumez les retours d'information du groupe sur un tableau à feuilles mobiles.

7.4 S'adapter

Utilisez le PPT 32: S'adapter.

PPT 32: S'adapter

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

S'adapter

S'adapter correspond à un processus constant d'adaptation cognitive (par ex. pensées et connaissances), émotionnelle et comportementale visant à gérer des situations, des états, ou des événements déplaisants, voire nuisibles.



L'adaptation est principalement une question de gestion des crises personnelles qui découlent d'événements vécus significatifs ou traumatisants, comme ceux décrits plus tôt. Dès que quelque chose d'inhabituel arrive, les gens doivent d'une manière ou d'une autre rendre la situation plus gérable, s'adapter à des circonstances nouvelles et, après quelque temps, revenir à la normalité, peut-être sous un mode nouveau ou modifié. L'adaptation peut se faire de manière appropriée et saine, mais certains peuvent rester coincés dans une spirale qui fait perdurer ou empirer les problèmes et qui complique énormément ce retour à la «normalité».

Lorsque des personnes adoptent un style d'adaptation positive face au stress et à la crise, elles ont tendance à se remettre plus rapidement.





Activité: Adaptation positive et adaptation négative

Objectif

Renforcer les notions d'adaptation positive et d'adaptation négative.

Consignes

Demandez aux participants de donner des exemples d'adaptation positive et d'adaptation négative. Notez leurs réponses sur un tableau à feuilles mobiles, en divisant la page en deux colonnes: une pour l'adaptation positive, l'autre pour la négative. Utilisez les informations ci-dessous dans un débat.

Points de débat

En général, l'adaptation est considérée comme réussie/positive si elle aide à:

- *Admettre que quelque chose de pénible est arrivé*
- *Trouver un bon équilibre entre les sentiments et les pensées/connaissances sur l'incident*
- *Renouer le lien avec les autres (proches)*
- *Trouver un langage approprié pour réfléchir aux événements et en parler*
- *Intégrer les expériences dans l'histoire de sa vie*
- *Résoudre activement les problèmes*
- *Et enfin aller de l'avant et se tourner vers l'avenir, sans être freiné par des souvenirs envahissants ou des rappels de l'incident*

Parmi les adaptations moins favorables, voire dangereuses/négatives, on compte:

- *L'automédication pour oublier des sentiments gênants*
- *L'abus d'alcool ou la toxicomanie*
- *L'évitement prolongé, par ex. le déni, la recherche excessive de distractions, ne jamais parler de l'événement, éviter tout ce qui peut rappeler l'incident, etc.*
- *L'isolement social*
- *Une humeur dépressive qui persiste sur une longue période*
- *Un comportement agressif*

Conclusion

Expliquez aux participants qu'une adaptation réussie prend du temps. Avoir d'intenses sentiments négatifs est courant après avoir vécu un événement extrêmement pénible. S'adapter, c'est reprendre le contrôle de ces sentiments – et non les faire soudain disparaître comme par enchantement.

Exemples de soutien à l'adaptation saine:

- Veiller à la sécurité en réduisant au maximum les risques supplémentaires ou le stress potentiel.
- Conserver une routine quotidienne pour redonner un sentiment de normalité et de contrôle.
- Se concentrer sur les petites actions et les petits travaux faciles à effectuer.
- Demander de l'aide et du soutien à ses amis et à sa famille.
- Rester actif physiquement (c.-à-d. gymnastique, marche).
- Parler de ses expériences et essayer de donner du sens à ce qui s'est passé.
- Participer à la vie communautaire (activités culturelles, politiques ou religieuses) le cas échéant.
- Se fixer des objectifs et s'organiser pour les atteindre.
- S'il s'agit d'incidents de grande envergure, comme une catastrophe naturelle, participer à des activités de reconstruction ou de soutien aux autres.

7.5 Peine



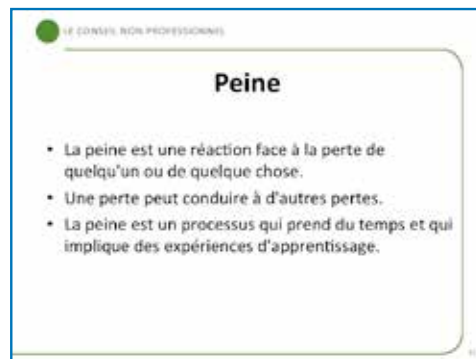
Très souvent, les demandeurs d'aide souffrent de la perte d'une personne chère, de leur santé, de leurs projets d'avenir ou d'autres pertes. La peine est une réaction naturelle à une perte significative, et elle peut se concevoir comme le prix à payer pour notre capacité à créer des relations aimantes avec les gens qui nous sont proches. Mieux nous comprenons la peine, mieux nous pourrions aider une personne endeuillée.

Dans ce contexte, il faut que les conseillers non professionnels comprennent que la peine n'est pas uniquement un processus linéaire, ce qui signifie qu'une personne perd quelqu'un ou quelque chose, puis se remet peu à peu. Les personnes qui ont de la peine, au contraire, feront souvent deux pas en avant puis un pas en arrière dans leur processus de guérison.

Elles doivent s'adapter à de nouvelles émotions accablantes et à de nouvelles circonstances de vie. Il est essentiel que ceux qui ont affaire à des personnes peinées connaissent les différentes manières dont ces personnes réagissent et gèrent les situations difficiles qu'elles vivent. Lorsque l'on perd quelqu'un ou quelque chose de très précieux, la plupart d'entre nous ressentent de la peine tandis que d'autres vivent une crise personnelle.

Montrez le PPT 33: *Peine*.

PPT 33: *Peine*



Lorsque vous passerez en revue le PPT 33, expliquez ce qui suit.

- La peine est une réaction face à la perte de quelqu'un ou de quelque chose que l'on aime. Elle peut se concevoir comme le prix à payer pour notre capacité à créer des relations aimantes.
- Une perte peut conduire à d'autres pertes, par ex. une maladie grave peut conduire à la perte de son travail, la perte du sentiment de sécurité, la perte financière, la perte de ses réseaux sociaux.
- La peine est un processus qui dure et qui implique d'apprendre à accepter la perte, d'apprendre à s'adapter aux émotions négatives, d'apprendre à s'adapter aux changements induits par la perte et d'apprendre à poursuivre sa vie.

Utilisez le PPT 34: Réactions courantes à la peine.

PPT 34: Réactions courantes à la peine

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Réactions courantes à la peine

- État dépressif
- Accroissement/Diminution de l'activité
- Agitation
- Perte de l'appétit
- Insomnie
- Maux de tête
- Doutes
- Problèmes de concentration
- Fatigue
- Pleurs
- Colère
- Éloignement

Quand on est peiné/endeuillé pour la première fois, cela peut être réellement écrasant. On peut ressentir des choses inédites. La capacité à maîtriser les expériences et à y réfléchir est une aptitude essentielle dans la prise en charge des moments difficiles de la vie. Cette capacité varie beaucoup d'une personne à l'autre et dépend des ressources personnelles de l'individu.

La peine et le deuil n'ont pas de calendrier. Lorsque quelqu'un a de la peine, les gens qui l'entourent peuvent penser qu'il s'est remis alors qu'en réalité son processus de compréhension et d'adaptation vis-à-vis de ses émotions douloureuses se poursuit. Le soutien complémentaire apporté par une personne objective – comme un conseiller non professionnel – peut l'aider à vivre et à traiter la douleur qu'il ressent.





Activité: Comment aider une personne peinée/endeuillée

Objectif

Identifier les différentes façons d'aider.

Consignes

Demandez aux participants comment ils soutiendraient une personne peinée/endeuillée (ce qu'ils feraient en tant que conseiller non professionnel).

Inscrivez leurs réponses sur un tableau à feuilles mobiles. Veillez à ce que les éléments suivants soient mentionnés:

- *Exprimer son intérêt (dire que l'on est désolé de la perte qui la frappe).*
- *Écouter la personne qui a de la peine.*
- *Être totalement présent avec la personne (lui prêter toute son attention).*
- *Offrir un soutien pratique (lui demander comment la soutenir).*
- *Encourager la personne à continuer les activités qu'elle aime.*
- *Encourager la personne à ne pas constamment s'isoler mais à rechercher plutôt la compagnie de ses proches.*
- *Encourager la personne à se couper de ses émotions douloureuses (par ex. suggérer et encourager les activités qui lui permettent de temps à autre de faire une pause et de ne pas s'appesantir en permanence sur ses émotions).*
- *Aider la personne à accepter la situation, et la reconforter en lui disant qu'il y aura des jours et des moments meilleurs dans le futur.*
- *Apporter son soutien à la personne les jours anniversaires et commémoratifs.*

Conclusion

Résumez la section sur la peine/le deuil en mettant l'accent sur ce qui suit:

- Il est important de rassurer la personne peinée sur le fait que ce qu'elle ressent est normal.
- Il est préférable de ne pas dire aux personnes endeuillées ce qu'elles «devraient» ressentir ou faire. Il n'y a pas de bonne manière d'avoir de la peine.
- Ne portez pas de jugement sur la personne ou ne vous sentez pas personnellement visé par ses réactions de peine (la peine/le deuil peut générer des émotions et des comportements extrêmes).
- Ne mettez pas de pression sur la personne pour qu'elle «tourne la page» ou ne lui faites pas sentir que sa peine dure depuis trop longtemps. Cela pourrait au contraire ralentir sa guérison, sa reconstruction. La peine et le deuil n'ont pas de calendrier.

7.6 Tendances suicidaires



Les conseillers non professionnels peuvent être confrontés à des personnes ayant des tendances suicidaires (une personne qui pense à se tuer ou qui envisage réellement de le faire). Les tendances suicidaires surviennent dans différentes situations, notamment lorsqu'une personne ressent une souffrance «existentielle» ou vit une peine prolongée ou une dépression.

Expliquez aux participants que s'ils pensent qu'un demandeur d'aide envisage de se suicider, il est

important d'en parler avec lui. Certains conseillers non professionnels craignent qu'en parlant à quelqu'un de pensées suicidaires, l'idée lui vienne de mettre fin à ses jours, mais ce n'est pas le cas ! Au contraire, quelqu'un qui envisage de se suicider est souvent désireux de parler de ses pensées et de ses plans, et il se peut qu'il soit soulagé de pouvoir s'exprimer et de recevoir aide et soutien. Le conseiller non professionnel devra orienter le demandeur d'aide au plus vite vers une aide professionnelle. Ici, comme nous l'avons déjà vu, il est nécessaire de briser la confidentialité.

Discutez du PPT 35: Signes avant-coureurs du suicide.

PPT 35: Signes avant-coureurs du suicide

Signes précurseurs du suicide

- Parler de se tuer ou de se faire du mal
- Exprimer des sentiments forts de désespoir ou l'impression d'être pris au piège
- S'inquiéter de manière anormale de la mort ou du risque de mourir
- Agir avec imprudence comme si l'on souhaitait mourir (par ex. griller des feux rouges)
- Appeler ses proches ou leur rendre visite pour leur dire au revoir
- Mettre de l'ordre dans ses affaires (distribuer ses objets de valeur, régler les derniers détails)
- Dire des choses comme : « Vous seriez tous mieux sans moi » ou « J'ai envie de tout plaquer ».
- Passer soudain de la dépression extrême à un comportement calme et joyeux



Activité: Tendances suicidaires



Objectif

Apprendre à porter assistance à un demandeur d'aide suicidaire.

Consignes

Demandez aux participants de former des binômes (un demandeur d'aide et un conseiller non professionnel) pour faire un jeu de rôle. Expliquez-leur qu'il y a deux aspects dans le jeu de rôle: 1) Trouver un bon moyen de demander au demandeur d'aide quels sont ses sentiments et s'il a des pensées suicidaires. 2) Pratiquer d'orientation vers de l'aide spécialisée.

Faites ce jeu de rôle pendant environ 10 minutes.

Consignes pour les demandeurs d'aide:

Pensez à la situation que vous allez jouer (par ex. perte d'une relation ou d'un emploi). Choisissez une situation qui corresponde à votre groupe cible.

Lorsque vous jouez votre rôle, donnez des indices de votre problème et interrogez-vous sur le «sens de tout» mais ne dites pas explicitement que vous envisagez le suicide.

Consignes pour les conseillers non professionnels:

Écoutez le demandeur d'aide et évaluez l'ampleur du problème. Questionnez-le sur les risques de suicide et efforcez-vous de parvenir avec lui à une décision en faveur de l'aide professionnelle.

Points de débat

Rassemblez tous les participants et débattre des points suivants:

- *Comment le conseiller a-t-il trouvé la séance?*
- *A-t-il été facile de reconnaître les signes indiquant que la personne était suicidaire?*
- *Qu'a ressenti le demandeur d'aide lorsque vous lui avez demandé s'il avait des pensées suicidaires?*
- *Comment l'avez-vous aiguillé/avez-vous été aiguillé vers une aide professionnelle?*

Conclusion

Insistez sur le fait que les conseillers non professionnels ne doivent jamais ignorer les signes avant-coureurs d'un suicide. Si quelqu'un présente des signes de comportement suicidaire, il faut toujours l'orienter vers un professionnel.



Conclusion

Les conseillers non professionnels ne doivent jamais ignorer les signes avant-coureurs du suicide. Si une personne a des pensées suicidaires, elle doit être aiguillée vers un professionnel. Dans ce cas, les conseillers non professionnels doivent clairement documenter l'intégralité du processus: conversation, orientation et recommandations acceptées par le demandeur d'aide. Au moindre doute sur d'éventuelles tendances suicidaires d'une personne, les conseillers non professionnels sont tenus de consulter leur superviseur/gestionnaire.

Si votre organisation dispose d'un protocole de prise en charge des personnes suicidaires, veillez à l'expliquer aux participants et à les familiariser avec les documents nécessaires.

*La législation sur la prise en charge des demandeurs d'aide suicidaires diffère d'un pays à l'autre. Faites le point sur les **prescriptions légales** relatives au signalement, à l'orientation et à la traçabilité documentée de ce qui est fait pour ces personnes. Cela peut comprendre, par exemple, une procédure pour orienter les personnes suicidaires pour un traitement forcé, et pour les informer de votre obligation de signalement et d'orientation. Concluez cette section en fournissant à vos participants des informations sur la législation et sur les responsabilités des conseillers non professionnels et de votre organisation en la matière.*

MODULE 8:

PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP)

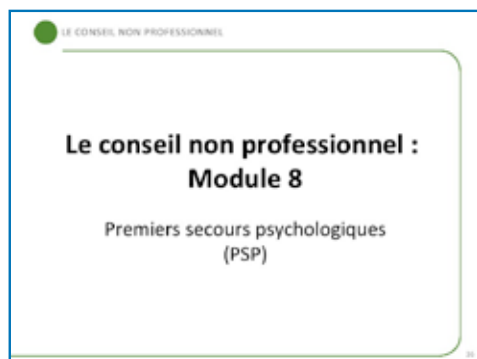


POINTS D'APPRENTISSAGE

- **Que sont les premiers secours psychologiques?**
- **PSP: Quand, où et avec qui?**
- **Guide des PSP pas à pas**
- **Fondamentaux des PSP**
- **Choses importantes à garder à l'esprit**
- **Et après?**

Utilisez le PPT 36: Premiers secours psychologiques, pour présenter le module.

PPT 36: Premiers secours psychologiques



Les conseillers non professionnels peuvent être confrontés à des situations où ils doivent soutenir des personnes qui viennent de vivre un événement critique et qui sont dans une détresse profonde. Elles ont peut-être eu un accident, ou ont été blessées ou agressées. Elles ont vécu une catastrophe naturelle ou un incendie, ou viennent d'apprendre la maladie grave ou le décès d'un proche. Savoir comment prodiguer les premiers secours psychologiques aide les conseillers non professionnels à réagir efficacement à la situation. Quand quelqu'un vient de passer par un événement très perturbant, il se sent souvent dépassé, vulnérable, anxieux, incertain ou confus. Il peut avoir un choc émotionnel soudain, de la peine, de la colère ou un sentiment de désespoir, d'apathie ou d'indifférence. Quand quelqu'un est choqué ou en crise, il ne pense peut-être pas assez clairement pour dénouer la situation et s'aider lui-même.

Apprendre les principes des premiers secours psychologiques (PSP) aide les conseillers non professionnels à comprendre ce qu'il est vraiment utile de dire et de faire, ainsi qu'à prendre confiance dans l'aide qu'ils offrent aux personnes en grande détresse.





Activité: Quand prodiguer les PSP

Objectif

Répertorier le genre d'événements que les participants sont susceptibles de rencontrer en tant que conseillers non professionnels et qui pourraient les amener à prodiguer des PSP.

Consignes

Demandez aux participants de citer des événements pénibles pouvant arriver aux personnes qu'ils aident. Écrivez les exemples donnés sur un tableau à feuilles mobiles. Servez-vous de la liste ci-dessous pour vérifier si les participants ont couvert toutes les situations possibles:

- *Accidents et incendies*
- *Violence interpersonnelle (par ex. violence sexuelle, vol)*
- *Guerre et actes terroristes*
- *Nouvelles choquantes (par ex. décès ou maladie grave d'un proche)*
- *Catastrophes naturelles*

Demandez ensuite aux participants de réfléchir et de citer les besoins immédiats éventuels d'une personne en détresse dans **cette situation**. Pendant ce débat, soulignez le fait que des personnes en détresse auront probablement besoin d'un soutien émotionnel, mais aussi d'un soutien pratique.

8.1 PSP: Quoi, où et quand?



Les trois prochaines sections sont une introduction aux PSP.

Quoi: les PSP consistent en un soutien emprunt de sollicitude offert aux personnes ayant vécu un événement ou une situation très difficiles. Ils impliquent chaleur, empathie et écoute, aptitudes et connaissances dont les conseillers non professionnels ont également besoin dans leurs tâches habituelles. Toutefois, cela peut aussi signifier sécuriser l'environnement des personnes et les aider à gérer leurs besoins pratiques et les problèmes associés à la crise vécue. Grâce à ce soutien, les personnes sont plus solides et elles retrouvent leur capacité à penser et à prendre soin d'elles-mêmes et des autres.

Où: les PSP peuvent être prodigués dans n'importe quel endroit sûr pour le conseiller non professionnel et la personne en quête d'aide. Il peut s'agir d'un centre communautaire, d'un hôpital ou même du site d'une catastrophe ou d'une crise. S'ils sont prodigués sur le lieu même d'un accident ou d'une catastrophe, il est important que le conseiller non professionnel s'occupe

tout d'abord de sa propre sécurité, puis de celle la personne qu'il aide. Si nécessaire, et dans la mesure du possible, le conseiller non professionnel doit aider la personne à se déplacer vers un lieu plus sûr. Essayez d'offrir à votre demandeur d'aide un endroit calme pour se reposer et parler, et un peu d'intimité, selon son âge, culture et sexe.

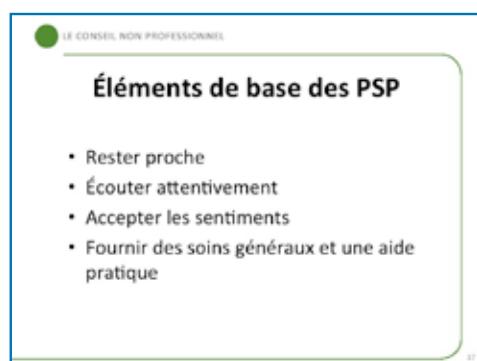
Quand: selon le type de travail effectué, les conseillers non professionnels peuvent rencontrer les gens très rapidement après qu'ils ont vécu l'événement ou la situation en question, ou quelques jours ou semaines après. Les PSP sont généralement prodigués à des personnes en souffrance aiguë, mais ils peuvent l'être aussi à des personnes en détresse ou en demande de soutien émotionnel et pratique.

8.2 Éléments de base des PSP: une communication de soutien et une aide pratique



Montrez le PPT 37: *Éléments de base des PSP* - servez-vous des notes ci-dessous pour parler des points marqués d'une puce.

PPT 37: *Éléments de base des PSP*



1. **Rester proche:**

une personne en crise perd temporairement tout sentiment élémentaire de confiance et de sécurité dans le monde qui l'entoure. Tout peut lui sembler soudain dangereux, chaotique ou peu sûr, et elle peut même cesser de croire en la bonté des hommes. Les conseillers non professionnels contribuent à ce qu'une personne retrouve un sentiment de sécurité et de confiance, en restant proche et calme, même si elle exprime des émotions extrêmes. Être sincère, vrai et honnête: cela aidera la personne en détresse à reconstruire un sentiment de confiance et de sécurité.

2. **Écouter attentivement:**

prendre le temps d'écouter l'histoire de la personne aide souvent celle-ci à comprendre et à accepter ce qu'elle a vécu. Les conseillers non professionnels montrent qu'ils écoutent en prêtant une attention sincère à la personne, à la fois par la parole et par le langage corporel (voir Module 5 pour une bonne communication).

3. **Accepter les sentiments:**

garder l'esprit ouvert lorsque la personne parle et accepter ses sentiments et son interprétation des événements. Les conseillers non professionnels ne

doivent pas essayer de rectifier les faits ou d'émettre un jugement sur la manière dont la personne perçoit ce qui s'est passé. Avoir de l'empathie et du respect pour la personne vous aidera à accepter ses sentiments. Poser un regard sincère et positif sur le bien-être et la valeur d'une personne en détresse est aussi important que de l'aider à se reconstruire.

4. **Fournir des soins généraux et une aide pratique:**

lorsqu'une personne a vécu une crise ou qu'elle est en état de choc, une aide pratique est d'un grand secours. Pour le conseiller non professionnel, cela peut vouloir dire contacter quelqu'un qui peut passer du temps avec le demandeur d'aide, faire en sorte que quelqu'un aille chercher ses enfants à l'école, 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. Souvenez-vous de respecter aussi ce que souhaite la personne et de ne pas endosser trop de responsabilités. Au lieu de cela, soutenez-la plutôt pour qu'elle retrouve le contrôle de sa propre situation, étudie ses options et prenne ses propres décisions. Ainsi, vous l'aidez à être autonome pour qu'elle commence à répondre à ses propres besoins.



Photo: Croix-Rouge autrichienne



8.3 Interventions de PSP pas à pas



Utilisez le PPT 38: *Interventions de PSP pas à pas*, et servez-vous des notes ci-dessous pour parler des points marqués d'une puce. Distribuez les polycopiés «Interventions de PSP pas à pas» que vous trouverez en ligne.

PPT 38: Interventions de PSP pas à pas

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Interventions de PSP pas à pas

- Prendre contact
- Mettre hors de danger
- Garantir calme et confidentialité
- Offrir un réconfort matériel
- Écouter
- Rassurer et normaliser les sentiments
- Aider à hiérarchiser les besoins
- Renouer le lien avec les proches
- Donner des informations

Interventions de PSP pas à pas

1. *Prendre contact*: prenez contact avec la personne en vous présentant (nom et agence) et en disant ce que vous pouvez faire pour aider.
2. *Mettre hors de danger*: si nécessaire et dans la mesure du possible, éloignez la personne des dangers que lui fait courir sa situation, ainsi que des visions et bruits traumatisants, des médias et des curieux.
3. *Garantir calme et confidentialité*: si nécessaire et dans la mesure du possible, trouvez un espace privé et calme pour que la personne puisse se reposer, ou parler, à sa convenance.
4. *Offrir un réconfort matériel*: offrez un réconfort matériel, comme un verre d'eau ou une couverture.
5. *Être à l'écoute*: demandez à la personne si elle veut parler de ce qui lui est arrivé, et écoutez attentivement son récit, ainsi que les sentiments et les inquiétudes qu'elle exprime. Si elle ne veut pas parler, tenez-lui simplement compagnie.
6. *Rassurer et normaliser les sentiments*: rassurez la personne en lui disant qu'il est normal et humain de réagir émotionnellement à un événement pénible.
7. *Hiérarchiser les besoins*: demandez à la personne ce dont elle a besoin, et aidez-la à classer ce qui est urgent et ce qui peut attendre. Aidez-la, si nécessaire, à satisfaire ses besoins les plus urgents tels qu'un toit ou des soins médicaux.
8. *Renouer le lien avec les proches*: aidez la personne à renouer avec les personnes qui lui sont proches et qui peuvent la soutenir.
9. *Donner des informations*: donnez des informations factuelles (c.-à-d. des noms, des coordonnées) sur où et comment trouver un soutien supplémentaire.



Activité: PSP

Objectif

Pratiquer les PSP dans un cadre sûr.

Consignes

Demandez aux participants de former de petits groupes et distribuez un scénario à chacun.
(Voir le matériel en ligne pour des exemples de scénarios. Efforcez-vous d'utiliser des scénarios qui correspondent à l'organisation et aux situations que les participants sont susceptibles de rencontrer.)

Demandez à chaque petit groupe de faire un jeu de rôle où ils mimeront les étapes qu'ils suivraient

pour prodiguer des PSP à la personne touchée du scénario, en gardant à l'esprit les éléments de base des PSP et les interventions pas à pas. Prévoyez 10 à 15 minutes pour le jeu de rôle.

Insistez sur le fait que les participants n'ont pas besoin d'être de parfaits comédiens. Le plus important dans les PSP, c'est de montrer une attention, une chaleur et un intérêt véritables pour la personne.

Demandez des retours d'information après le jeu de rôle.

Conclusion

Concluez le module en demandant aux participants ce qu'il faut, selon eux, garder en tête lorsque l'on prodigue des PSP. Vous pouvez noter leurs suggestions sur un tableau à feuilles mobiles pour en débattre. Utilisez les informations ci-dessous pour souligner les points essentiels à ne pas oublier lorsque l'on prodigue des PSP:

- Soyez fiable et tenez vos promesses.
- Ne tirez jamais profit d'une relation avec quelqu'un que vous aidez.
- Respectez le droit d'une personne de prendre ses propres décisions, et soyez attentif à ses questions et à ses besoins.
- Ne soyez pas envahissant ni insistant, ne forcez personne à vous raconter son histoire s'il n'en a pas envie.
- Préservez la confidentialité: gardez pour vous-même ce qu'une personne vous dit, ainsi que les détails de ce qu'elle a vécu, le cas échéant.
- Ayez conscience des limites de votre rôle en tant que conseiller non professionnel, sachez quand orienter quelqu'un vers un soutien spécialisé.

Distribuez les PSP - À faire et À ne pas faire.

MODULE 9:

AUTO-PRISE EN CHARGE

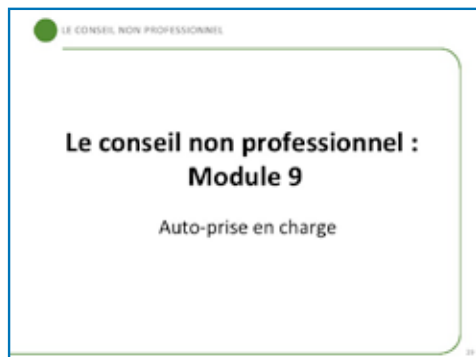


POINTS D'APPRENTISSAGE

- **Reconnaître les ressources et les sources de stress potentielles**
- **Identifier les stratégies d'adaptation personnelles**
- **Comprendre l'importance du soutien par les pairs**
- **Reconnaître le rôle de l'équipe et de l'organisation dans l'auto-prise en charge**

Utilisez le PPT 39: Auto-prise en charge, pour présenter ce module. Cette section met l'accent sur les ressources propres des conseillers non professionnels et sur celles de l'organisation en matière d'auto-prise en charge et de soutien par les pairs. Parlez de l'importance de l'auto-prise en charge à l'aide des notes ci-dessous, puis réalisez l'activité sur les ressources personnelles.

PPT 39: Auto-prise en charge





Expliquez aux participants que devenir conseiller non professionnel peut être très gratifiant. Si le soutien et l'attention que nous prêtons à ceux qui passent par des moments difficiles sont importants pour eux, ils donnent également un sens particulier à nos vies. La tâche comporte aussi toutefois certains risques et des responsabilités. Nous pouvons rencontrer des gens en pleine détresse ou qui ont des réactions émotionnelles fortes, et entendre des histoires très dures de peine, de perte ou de traumatisme. En tant qu'aides, il nous faut délibérément prendre soin de nous-mêmes afin de pouvoir être pleinement présents et capables d'être disponibles pour aider ceux qui souffrent. Cela signifie s'engager au quotidien dans ce que l'on sait utile à la préservation de la santé émotionnelle et physique. Ainsi, nous sommes mieux préparés lorsque des difficultés surgissent au travail ou dans la vie. Nous pouvons mieux mobiliser nos ressources de résilience si nous les avons nourries et écoutées régulièrement. Chacun de nous possède en lui des ressources naturelles pour surmonter les difficultés de la vie.

Les facteurs qui nous protègent lorsque nous sommes confrontés à des situations de stress contribuent à notre résilience. L'une de ces sources de résilience se trouve dans notre motivation à faire le travail qui est le nôtre en tant que conseiller non professionnel. Les gens qui choisissent de travailler en tant que conseillers non professionnels sont souvent motivés à aider les autres par leur compassion. Souvent, c'est aussi parce qu'ils sont eux-mêmes passés par des moments difficiles, et ils ont le sentiment de pouvoir offrir quelque chose d'utile à ceux qui sont en détresse.

La compassion et la motivation sont des sources de résilience. Toutefois, il est également important de se pencher sur les attentes que nous plaçons dans ce travail et déterminer si elles sont réalistes ou idéalistes. Avoir des attentes réalistes de ce que l'on peut offrir en tant que conseiller non professionnel et de ce que l'on peut attendre de ce travail en retour est une partie fondamentale de l'auto-prise en charge.

Activité: Mes ressources

Objectif

Sensibiliser les participants à leurs propres ressources de gestion du stress.

Consignes

Demandez aux participants d'écrire individuellement les choses qui les **soutiennent** dans la vie:

Quelles sont les ressources dont vous disposez – en vous-même et par le biais des autres – et que faites-vous régulièrement pour rester en bonne santé?

Quelles ressources mobilisez-vous, surtout dans les moments difficiles?

Points de débat

Demandez aux participants de partager certaines des choses qu'ils ont mises sur leur liste. Vous pouvez les classer par catégories sur un tableau à feuilles mobiles, par exemple:

- *Ressources personnelles: notamment nos personnalités/attributs, connaissances et expérience, sens de l'humour, flexibilité, capacité à avoir une vision équilibrée des gens et des événements (non manichéenne), être capable de laisser son travail derrière soi à la fin de la journée*
- *Personnes: notamment famille, amis, collègues, communauté religieuse, et superviseurs ou gestionnaires*
- *Activités: notamment sport, alimentation saine, repos suffisant, passe-temps, yoga ou méditation, prière*



Demandez aux participants s'ils ont noté quelque chose de spécial ou de différent pour les moments difficiles? Vérifiez cela avec eux - dans les moments difficiles, vous faut-il être encore plus attentif que d'habitude à la façon dont vous prenez soin de vous-même?

Conclusion

Suggérez aux participants de conserver leur liste pour se remémorer les ressources et stratégies qu'ils possèdent pour s'adapter.

9.1 Sources de stress



Activité: Quelles sont les sources de stress potentielles pour les conseillers non professionnels?

Objectif

Sensibiliser les participants sur les sources de stress présentes lorsque l'on travaille en tant que conseiller non professionnel.

Consignes

Demandez aux participants:

Quel type de stress rencontrez-vous ou vous imaginez-vous rencontrer dans le cadre de votre travail? Élargissez votre horizon de pensée - pas seulement les sources de stress liées à l'aide que vous apportez, mais aussi celles qui pourraient venir de vous-mêmes ou de vos collègues de travail.

Inscrivez quelques exemples sur le tableau à feuilles mobiles.

Conclusion

Concluez en ajoutant les sources de stress supplémentaires figurant dans la liste ci-dessous (si nécessaire) puis passez aux sujets suivants sur l'importance d'être conscient des sources de stress et des risques associés au stress.

- Rencontrer des demandeurs d'aide difficiles (par ex. en colère ou énervés) ou insatisfaits
- Travailler avec des personnes en grande détresse
- Entendre des récits de perte, de tragédie ou de destruction dramatique
- Travailler avec des clients susceptibles d'être dangereux pour eux-mêmes
- Être confronté à la mort ou à des blessures dans le cadre de son travail
- Avoir des attentes idéalistes sur ce qu'un conseiller non professionnel 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
- Ne pas se sentir soutenu par ses collègues ou par son superviseur
- Avoir une dynamique difficile au sein de son équipe ou travailler avec des membres d'équipe qui sont stressés.

9.2 Conséquences possibles du stress: l'usure de compassion et l'épuisement/burnout



Utilisez le PPT 40: *Usure de compassion*, pour expliquer les caractéristiques de l'usure de compassion.

PPT 40: *Usure de compassion*

Usure de compassion

L'**usure de compassion** consiste en la diminution graduelle du sentiment de compassion envers ceux qui demandent de l'aide. Elle peut inclure un sentiment d'impuissance et de désespoir dans son travail, une attitude négative envers les demandeurs d'aide, une perte de confiance en soi et un sentiment d'incompétence.

Demandez aux participants pourquoi il est important de connaître les sources de stress possibles.

Parmi les réponses, on peut avoir: connaître les sources de stress possibles est important pour éviter l'usure de compassion et/ou l'épuisement.



Les conseillers non professionnels qui écoutent beaucoup de récits de tragédies, de pertes ou de blessures courent le risque de l'usure de compassion. Elle se caractérise par un amoindrissement graduel du sentiment de compassion pour les demandeurs d'aide et peut aussi inclure un sentiment d'impuissance et de désespoir dans son travail, une attitude négative envers

Utilisez le PPT 41: Burnout.

PPT 41: **Burnout**

LE CONSEIL NON PROFESSIONNEL

Épuisement

L'**épuisement (burnout)** est un état de fatigue physique et émotionnel dû à un stress chronique lié au travail. Il se caractérise par:

- L'épuisement émotionnel
- L'absence d'énergie
- La perte de l'enthousiasme et de la motivation
- Une baisse de l'efficacité au travail
- Du pessimisme et du cynisme
- La perte du sentiment de s'épanouir dans son travail.

41

les demandeurs d'aide, une perte de confiance en soi et un sentiment d'incompétence.

Le burnout (épuisement total) est un état de fatigue physique et émotionnel dû à un stress chronique lié au travail. Il signifie que le stress l'a emporté et que la personne n'est plus en mesure d'utiliser efficacement ses ressources. Le burnout se caractérise par:

- L'épuisement émotionnel
- Le manque d'énergie, la fatigue
- La perte de l'enthousiasme et de la motivation
- Une baisse de l'efficacité au travail
- Du pessimisme et du cynisme
- La perte du sentiment d'épanouissement dans son travail
- Des changements d'attitude ou de comportement (par ex. négliger sa sécurité ou ses besoins personnels, faire des crises de colère, se couper de ses collègues et de ses proches)

En état de burnout, il peut devenir difficile de se distancier de la situation ou d'identifier les signes

Photo: Ferdinand Garoff



du stress. Il est important pour tout le monde, y compris les membres de l'équipe et les superviseurs, de reconnaître et de comprendre ce qui se passe afin de soutenir le conseiller non professionnel.

9.3 Gestion du stress



Expliquez que les conseillers non professionnels peuvent pratiquer une bonne gestion du stress et des stratégies de bien-être efficaces **avant**, **pendant** et **après** leur travail auprès des personnes en détresse ou vivant des crises.

Montrez le PPT 42: *Gestion du stress*.

PPT 42: *Gestion du stress*



Activité: Stratégies de gestion du stress

Objectif

Sensibiliser sur les différentes stratégies de réaction au stress.

Consignes

Demandez aux participants de former trois groupes.

Demandez au groupe un de débattre sur la question: «Que pouvez-vous faire **avant** le travail pour gérer le stress?»

Demandez au groupe deux de débattre sur la question: «Que pouvez-vous faire **pendant** le travail pour gérer le stress?»

Demandez au groupe trois de débattre sur la question: «Que pouvez-vous faire **après** le travail pour gérer le stress?»

Donnez environ 5 minutes à chaque groupe pour débattre, puis donnez un retour d'information à l'ensemble du groupe.

Points de débat

Approfondissez les réponses en demandant aux participants d'envisager ce qu'ils pourraient

faire pour s'aider eux-mêmes dans des moments particulièrement stressants (en revenant aux ressources qu'ils ont inscrites sur leurs listes), et ce qu'ils auraient besoin de recevoir de leur équipe et de leur organisation en période de stress (c.-à-d. ce qui leur serait utile). Lors de la discussion de groupe, notez l'éventail des stratégies susceptibles d'être utiles aux individus et aux équipes, ainsi que les similitudes et les différences entre les réponses des participants. Par exemple, une personne peut vouloir qu'on la laisse tranquille et qu'on lui laisse le temps de «se calmer» si elle est énervée ou bouleversée, tandis qu'une autre aimerait pouvoir parler à quelqu'un. La sensibilité aux autres et la flexibilité sont des éléments clés pour un bon fonctionnement en équipe. Soulignez aussi les différentes stratégies avant, pendant et après le travail.

Conclusion

Concluez le débat en commentant les différentes stratégies qui peuvent être utilisées et qui varient d'une personne à l'autre. Distribuez les photocopies «*Stratégies de gestion du stress: avant, pendant et après*».



STRATÉGIES DE GESTION DU STRESS: Avant, pendant et après

Avant:

- Connaître les différents types de stress et les risques potentiels pour son bien-être en tant que conseiller non professionnel
- Avoir des habitudes de vie saines (dormir suffisamment, faire de l'exercice et avoir une bonne alimentation)
- Être conscient de ses ressources d'adaptation
- Évaluer franchement si l'on est prêt à aider les autres dans toute situation donnée (c.-à-d. en évaluant sa santé et sa vie personnelle pour savoir si l'on est capable à ce moment précis d'assumer un rôle d'aide)
- Assister aux réunions et aux sessions de formation pour se préparer à son rôle
- Avoir une description claire du poste
- Être en communication directe avec les superviseurs et les gestionnaires
- Savoir quel soutien son agence/organisation apporte et connaître les moyens d'y accéder
- Connaître les membres de son équipe et tisser des relations de soutien avec eux

Pendant:

- Avoir des heures de travail raisonnables
- Avoir, dans la mesure du possible, de bonnes conditions de travail
- Surveiller les signes du stress chez soi et chez les autres membres de l'équipe et prendre les mesures nécessaires pour empêcher que davantage de problèmes ne surviennent
- Être disposé à demander de l'aide auprès d'un superviseur ou à rechercher un autre soutien lorsque l'on sent que son niveau de stress est très élevé, ou lorsque l'on a été confronté à une situation particulièrement difficile
- Être respectueux, patient et compréhensif envers les autres membres de l'équipe, en particulier lorsque le travail s'effectue dans des conditions très difficiles
- Avoir des attentes raisonnables sur ce que l'on peut faire et sur ce que l'on ne peut pas faire
- Assister aux séances de supervision et demander de l'aide aux superviseurs, le cas échéant
- Assister à toute séance de soutien ou réunion d'équipe pour échanger sur les expériences et les sentiments au fur et à mesure des activités
- Laisser son travail derrière soi, à la fin de la journée ou à la fin de la mission
- Prendre le temps de se reposer et de se détendre
- Prêter attention à ses besoins personnels et familiaux et les satisfaire
- Parler à des membres de l'équipe, à des amis et à des proches qui peuvent nous soutenir

Après:

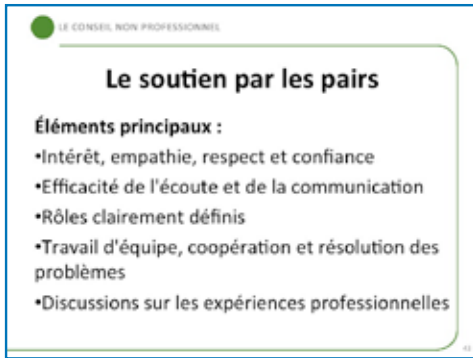
- Prendre le temps de réfléchir à son expérience et se réconcilier avec ses aspects difficiles
- Faire une appréciation honnête de son travail avec son superviseur, reconnaître ce que l'on a bien fait et prendre conscience des limites rencontrées
- Surveiller les signes du stress chez soi et chez les membres de l'équipe susceptibles d'apparaître quelque temps après une situation particulièrement ardue ou un client difficile
- Assister à toute séance de soutien ou réunion d'équipe pour verbaliser, réfléchir et échanger sur les expériences et les sentiments
- Demander de l'aide et du soutien (utiliser les ressources proposées par son organisation/agence ou autre source) en cas d'émotions pénibles ou de signes de stress ressentis après avoir aidé les autres
- Être prêt à accepter l'orientation ou l'orientation vers un conseiller ou un professionnel si l'on remarque, ou si d'autres remarquent, que les symptômes du stress commencent à prendre le dessus
- Prendre le temps de se reposer et de se détendre après des périodes de travail particulièrement difficiles, avant d'entreprendre de nouvelles tâches

9.4 Soutien par les pairs



Montrez le PPT 43: Soutien par les pairs.

PPT 43: Soutien par les pairs



Outre les différentes façons que nous avons de prendre soin de nous-mêmes, le soutien par les pairs est une technique utile permettant aux conseillers non professionnels de surmonter les difficultés et de gérer le stress. Le soutien par les pairs consiste, pour des personnes de même niveau hiérarchique au sein d'une équipe, à se soutenir et à s'aider mutuellement.

En tant que conseiller non professionnel, il est bon de savoir que d'autres membres de l'équipe partagent vos sentiments, vos inquiétudes ou vos doutes et réagissent de la même façon. En outre, ils connaîtront vraisemblablement l'environnement et la nature du travail, ainsi que le stress associé à ce travail. Parfois, il est plus facile de demander du soutien à un pair plutôt qu'à un superviseur ou à un gestionnaire.

En s'épaulant, les pairs font preuve de créativité et élaborent des stratégies qui fonctionnent bien dans une situation ou un service spécifique.

Le soutien par les pairs 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 possibilités d'adaptation. Les éléments suivants sont des éléments essentiels du soutien par les pairs:

- Intérêt, empathie, respect et confiance
- Efficacité de l'écoute et de la communication
- Rôles clairement définis
- Travail d'équipe, coopération et résolution des problèmes
- Discussions sur les expériences professionnelles

Il existe de nombreux types de 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

Dans tous les cas, les stratégies de soutien par les pairs réussissent vraiment à créer une atmosphère de travail agréable et ouverte entre collègues, et où les aides se sentent mutuellement comprises et soutenues.

Distribuez le polycopié «Soutien par les pairs».

Conclusion

Concluez en expliquant que s'adapter au stress et préserver le bien-être chez les conseillers non professionnels exige l'engagement et les efforts de tous: des conseillers non professionnels eux-mêmes, de leurs collègues, des membres des équipes, et des gestionnaires de l'organisation. Le stress n'est pas simplement un problème individuel. Chacun apporte sa pierre à l'édifice d'un environnement de travail positif, de la compréhension des exigences du travail, et de l'attention et du respect portés à autrui.

MODULE 10: ÉVALUATION ET CLÔTURE

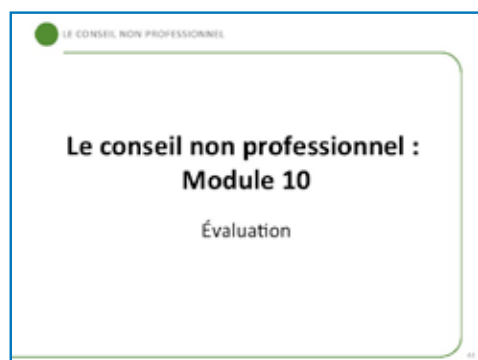


10.1 Évaluation



Utilisez le PPT 44: Évaluation, pour présenter le dernier module.

PPT 44: Évaluation



Évaluer un atelier de formation donne l'opportunité aux participants de fournir un retour d'information sur le formateur, de vérifier si les objectifs étaient réalistes et si les attentes ont été satisfaites. Le retour d'information contribue à la qualité de la formation sur la durée et au développement professionnel du formateur.

Photo: Palle Krone





Activité: Évaluation

Cette activité peut se réaliser à l'aide du questionnaire d'évaluation disponible en ligne ou en faisant une session d'évaluation de groupe avec les participants. Si vous choisissez de faire les deux, distribuez d'abord le questionnaire – autrement les débats, lorsque le groupe est réuni, pourraient influencer les réponses des participants aux questions du questionnaire écrit.

Avoir une bonne relation avec les participants vous permet de leur demander des commentaires et d'encourager les critiques constructives.

N'oubliez pas qu'il est important de conserver des traces des retours d'information donnés lors d'une évaluation de groupe.

Exemples de questions posées lors d'une évaluation de groupe:

- *Dans quelle mesure votre connaissance du conseil non professionnel a-t-elle augmenté?*
- *Dans quelle mesure vos aptitudes en conseil non professionnel se sont-elles développées?*
- *Dans quelle mesure les objectifs de l'atelier ont-ils été remplis?*
- *Le matériel pédagogique était-il facile à comprendre? Était-il particulièrement utile? Quelles en étaient les difficultés?*
- *Qu'est-ce qui vous a plu dans cette formation?*
- *Quelles sont vos suggestions pour améliorer le cours?*
- *Citez les trois choses les plus importantes que vous ayez apprises*
- *Citez l'expérience la plus importante que vous avez eue pendant cet atelier de formation*

10.2 Clôture

Montrez le PPT 45: *Merci et au revoir !*

PPT 45: *Merci et au revoir !*



Le moment est sans doute opportun pour expliquer aux participants ce qui va se passer dans le cadre de l'évaluation de leurs performances dans ce cours de formation, leur dire comment et quand ils seront contactés au sujet de leur travail de conseiller non professionnel ou pour prendre leurs fonctions, et/ou le processus de supervision qui pourrait commencer.

Activité: Dire au revoir

Demandez aux participants de former un cercle.

Demandez-leur de se lancer une balle; celui qui l'attrape doit 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.

Prenez le temps nécessaire pour que chaque participant ait l'opportunité de parler.

Après ces deux journées passées ensemble, il est probable que les participants auront tissé des liens les uns avec les autres. Ils auront partagé des histoires personnelles. Par conséquent, tout comme si vous disiez au revoir à des amis chers, laissez le temps aux participants de se dire au revoir, et adressez-leur vos vœux de réussite dans leur travail de conseiller non professionnel.



ANNEXE:

PLANNING DÉTAILLÉ DES COURS

JOUR 1				
MIN	MODULE	POINTS D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS	MATÉRIEL
60	1. Accueil, programme de formation et règles élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> Apprendre à se connaître Présentation du programme Accord sur les règles élémentaires de la formation 	<ol style="list-style-type: none"> Présentation des participants (lancer de balle) Attentes (entretiens + présentation en binômes) 	Balle
15	PAUSE			
40	2. Notre organisation et ses groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les participants sur l'organisation. Identifier les besoins du ou des groupes cibles de l'organisation. Éclaircir ce qu'attend l'organisation de ses conseillers non professionnels 	<ol style="list-style-type: none"> Apprendre à connaître l'organisation (débat collectif) Ceux que nous aidons (débat collectif) 	Tableau à feuilles mobiles/tableau blanc
15	PAUSE			
80	3. Le rôle des conseillers non professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le soutien psychosocial en tant que cadre du conseil non professionnel Être clair sur le rôle et les responsabilités des conseillers non professionnels Comprendre le code de conduite, l'éthique et les valeurs, les idées préconçues et les préjugés personnels, et le principe de confidentialité Reconnaître en quoi les problèmes personnels du conseiller non professionnel peuvent influencer sur son interaction avec les demandeurs d'aide. 	<ol style="list-style-type: none"> Filtres (séances de réflexion collective) Limites personnelles (activité physique en binômes) Gérer les problèmes personnels (discussion de groupe ou jeu de rôle) 	Scénarios possibles
60	PAUSE DÉJEUNER			
25	4. Orientation, orientation et signalement	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître quand, comment et à/vers qui signaler, orienter ou orienter les demandeurs d'aide qui nécessitent un soutien supplémentaire ou plus spécialisé. 	<ol style="list-style-type: none"> Quand orienter (débat collectif) Orienter (débat collectif) 	Scénario possible Polycopiés à distribuer: procédures d'orientation, liste de services vers lesquels orienter, documents d'enregistrement d'un orientation
60	5. Communication – aptitudes élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> Pratiquer les aptitudes élémentaires du conseil non professionnel Apprendre à accompagner le demandeur d'aide dans sa prise de décision Comprendre et pratiquer l'écoute active 	<ol style="list-style-type: none"> Comment appuyer la prise de décision (jeu de rôle) Écoute active (jeu de rôle) 	
15	PAUSE			



JOUR 1				
MIN	MODULE	POINTS D'APPRENTISSAGE	ACTIVITÉS	MATÉRIEL
45	6. Structurer la conversation de conseil	<ul style="list-style-type: none"> Apprendre à structurer la conversation de conseil Pratiquer les techniques d'entretien Comprendre comment terminer une séance de conseil 	1. Une séance de conseil (jeu de rôle)	Polycopié à distribuer: Exemple de dialogue
5	CONCLUSION		1. Exercice(sp): Lancer de balle pour vérification	
JOUR 2				
	ÉMARGEMENT	SE REMETTRE DANS L'AMBIANCE		
105	7. Événements vécus et adaptation	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de décrire les différents types d'événements vécus significatifs pouvant nécessiter l'aide d'un conseiller non professionnel Reconnaître les réactions aux événements vécus: stress et souffrance Comprendre les concepts de résilience et d'adaptation 	<ol style="list-style-type: none"> Comprendre les événements vécus significatifs et critiques (débat collectif) Signes du stress (séances de réflexion collective) Résilience (débat collectif) Adaptation positive et adaptation négative 	Tableau à feuilles mobiles/tableau blanc
15	PAUSE			
60	7. Événements vécus et adaptation – (suite)	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les concepts de peine et de tendances suicidaires 	<ol style="list-style-type: none"> Comment aider une personne peinée/endeuillée (séance de réflexion collective) Tendances suicidaires (jeu de rôle) 	
60	PAUSE DÉJEUNER			
60	8. Premiers secours psychologiques (PSP)	<ul style="list-style-type: none"> Que sont les premiers secours psychologiques? PSP: Quand, où et avec qui? Guide des PSP pas à pas Fondamentaux des PSP Choses importantes à garder à l'esprit Et après? 	<ol style="list-style-type: none"> Quand prodiguer les PSP (séance de réflexion collective) PSP (jeu de rôle) 	Scénarios possibles Polycopiés à distribuer: Les PSP - À faire et À ne pas faire Polycopiés à distribuer: Interventions de PSP pas à pas
15	PAUSE			
60	9. Auto-prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les ressources et les sources de stress potentielles Identifier les stratégies d'adaptation personnelles Comprendre l'importance du soutien par les pairs Reconnaître le rôle de l'équipe et de l'organisation dans l'auto-prise en charge. 	<ol style="list-style-type: none"> Mes ressources (activité individuelle) Sources potentielles de stress (débat collectif) Stratégies de gestion du stress (discussions de groupe /collectives) 	Polycopiés: Stratégies de gestion du stress: avant, pendant et après Polycopiés: Soutien par les pairs
15	10. Évaluation et clôture		1. Évaluation (retour d'information individuel et/ou collectif)	Questionnaire d'évaluation
	CONCLUSION	Concluez et prenez congé	1. Vérification (lancer de balle)	Balle



«Le Conseil non professionnel – Manuel du formateur» est destiné aux formateurs de conseillers non professionnels et propose une formation de base sur 2 jours. Le conseil psychosocial non professionnel offert par le personnel ou les bénévoles qui n'ont pas de diplôme officiel en conseil est souvent utilisé pour aider les personnes dans le besoin, et des milliers de conseillers non professionnels offrent leurs précieux services aux personnes vulnérables. Cette formation a pour but d'aider les participants à développer un ensemble de capacités d'écoute et de réaction, et à mieux comprendre les valeurs, l'éthique et les limites de leur travail en tant que conseillers non professionnels.

Photo: rihass.dk

Centre Psychosocial



Fédération internationale des Sociétés
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

WARTRAUMA
FOUNDATION



Danish Cancer Society

