

# Face à la **Crise**

NUMÉRO 2/2013



[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)  
Sauver des vies, changer les mentalités.

**Centre Psychosocial**



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

# Nouvelle ressource en ligne !

## Formation en ligne pour le Rétablissement des liens familiaux et le Soutien psychosocial

La formation Rétablissement des liens familiaux (RLF) et Soutien psychosocial (SPS) fait partie intégrante de l'effort mené dans tout le Mouvement pour bâtir une collaboration plus étroite entre praticiens RLF et SPS qui travaillent sur le terrain, notamment dans les situations d'urgence.

L'expérience a montré que les bénéficiaires qui contactent la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge pour tenter de retrouver des membres de leur famille ont souvent besoin de soutien psychosocial. De même, ceux qui accèdent au soutien psychosocial peuvent avoir besoin de mener des recherches pour retrouver leur famille.

Toutefois, les praticiens RLF et SPS ne décèlent pas toujours les besoins secondaires chez les bénéficiaires, soit par manque de sensibilisation soit simplement à cause d'une focale étroite sur ce qu'ils perçoivent en tant que « tâche à effectuer » en priorité. Par ailleurs, lorsque les praticiens identifient des besoins qui n'entrent pas dans leurs compétences strictes, ces derniers ne disposent pas toujours des aptitudes et/ou de la confiance permettant d'y répondre de manière appropriée.

L'objectif de cette formation en ligne est d'accroître les connaissances et de mieux sensibiliser les praticiens SPS et RLF à leur domaine d'expertise respectif, afin qu'ils puissent répondre aux besoins des bénéficiaires de manière plus globale. Cette formation en ligne vise plus spécifiquement à :

1. Permettre aux praticiens SPS et RLF d'identifier et de répondre de manière élémentaire aux besoins des bénéficiaires associés à leur domaine d'expertise respectif
2. Renforcer la collaboration entre praticiens SPS et RLF
3. Encourager le développement de systèmes d'aiguillage efficaces dans l'urgence

Vous pouvez accéder à cette formation en ligne RLF et SPS en vous rendant sur la plateforme d'apprentissage Croix-Rouge Croissant-Rouge à la page [www.ifrc.org/learning-platform](http://www.ifrc.org/learning-platform). Cette formation est ouverte à tous ; il suffit de créer un compte et de vous connecter avant de commencer.



La formation Rétablissement des liens familiaux et Support psychosocial a été conçue en collaboration et en co-écriture par l'Unité RLF & Disparitions de la Division Protection, l'Unité Santé SMSPS de la Division Assistance du CICR et le Centre PS de la FICR.

## Décembre 2013 Sommaire



# 4

**Le SP à travers le monde**



# 6

**Dossier spécial Syrie**



# 12

**L'attaque du centre commercial de Nairobi au Kenya**



# 15

**Crise économique : note d'orientation psychosociale**



# 20

**Comprendre par la recherche**



# 24

**Formation**

Photo de couverture : Croissant-Rouge turc

Cette publication est réalisée par le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR.

**Bureau de rédaction :** Nana Wiedemann, Louise Juul Hansen

**Conception et mise en page :** Reda Sadki, Simone von Burgwald

**Désistement :** les opinions exprimées sont du ressort des signataires et ne sont pas nécessairement celles du Centre Psychosocial de la FICR.



Il est parfois difficile de concevoir qu'une autre catastrophe naturelle puisse se reproduire et laisser dans son sillage des destructions massives, comme le tsunami

de 2004 dans l'océan Indien ou le tremblement de terre en Haïti. C'est justement à ce moment-là qu'avec une force incroyable, le typhon Haiyan a frappé, créant une catastrophe aux proportions pratiquement incompréhensibles.

À l'heure où ce numéro part à l'impression, le monde entier a le regard tourné vers les Philippines. L'ampleur des dévastations est écrasante, et les efforts des secours se déploieront sûrement à long terme. La priorité immédiate porte bien évidemment sur le sauvetage des vies, mais sous peu, les personnes touchées par le typhon auront besoin d'aide pour récupérer et se remettre sur pied, et les bénévoles auront eux aussi besoin de soutien. La protection des enfants et la prévention précoce de la violence constituent déjà des points focaux aussi bien communautaires qu'internationaux.

Pendant ce temps, en Syrie, le conflit fait rage, avec chaque jour davantage de pertes humaines, y compris des employés et des bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui ont perdu la vie pour avoir aidé. Ce conflit a également déplacé des millions de personnes hors de chez eux, des réfugiés qui se sont enfuis vers la relative sécurité des territoires environnants. C'est l'un des thèmes de ce magazine.

Le groupe CPI SMSPS informe régulièrement sur l'avancée des interventions, et vous pourrez trouver des actualités sur MHPSS.net. La coopération internationale en matière d'orientation et de meilleures pratiques face aux catastrophes aide les organisations impliquées à proposer le meilleur soutien psychosocial possible en Syrie et aux Philippines, et

prouve une fois encore combien il est précieux de travailler main dans la main.

Les urgences, conflits et catastrophes mis en lumière dans ce numéro ont en commun le fait que de nombreuses personnes ont été séparées de leurs proches, et que leur besoin le plus pressant – outre la survie – est de ré-établir le contact avec ceux qui leur sont chers. Vous trouverez sur la page ci-contre des informations concernant le cours en ligne sur le Rétablissement des liens familiaux (RLF). En outre, dans ce numéro, vous découvrirez le RLF associé à l'attaque du centre commercial Westgate, où beaucoup de gens ont éprouvé un cruel besoin de ce service.

Rétablir les liens avec la famille après une catastrophe est une composante cruciale de l'intervention précoce, comme nous l'avons également constaté aux Philippines. Si vous souhaitez en savoir davantage et développer vos compétences pour aider ceux qui ont perdu le contact avec leurs proches et qui vivent dans l'incertitude quant au devenir de ces êtres chers, le module en ligne RLF ne prend que deux heures.

Également dans ce numéro, une note d'orientation pour les Sociétés nationales européennes (rédigée conjointement avec le Bureau Zone Europe et disponible au téléchargement sur notre site Internet) vise à aider les personnes touchées par la crise économique, responsable d'un grand nombre de personnes sans emploi, sans domicile, ou financièrement ruinées. J'espère que tout ceci, ainsi que les autres outils inclus ici, vous sera utile, et que vous y puiserez de l'inspiration.

En toute cordialité,

*Nana Wiedemann*

Nana Wiedemann

**Vous voulez votre propre exemplaire de Face à la crise ?** Un nombre limité d'exemplaires est disponible en contactant le Centre Psychosocial à l'adresse : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

**Retrouvez-nous sur Twitter, YouTube et Facebook !** Rejoignez notre communauté en ligne et restez au courant des dernières informations et des événements les plus récents.



[www.facebook.com/psychosocial.center](http://www.facebook.com/psychosocial.center)



[IFRC\\_PS\\_Centre](https://twitter.com/IFRC_PS_Centre)



[psychosocialcentre](https://www.youtube.com/psychosocialcentre)

## Comment participer ?

Vos idées, lettres et articles sont les bienvenus. Envoyez-nous un e-mail à : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org). Pour en savoir plus sur le Centre Psychosocial, et sur notre travail, veuillez consulter : [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).

**wealIedit**

WeAllEdit.com nous a généreusement accordé la permission d'utiliser son logiciel en ligne pour traduire le magazine en toute fluidité.

**Divers éclairages du monde entier sur le soutien psychosocial offert par les Sociétés nationales, selon les appels et les rapports de la FICR ainsi que les contributions des professionnels de santé et du personnel chargé de la communication. De nombreuses autres Sociétés nationales offrent et étendent en permanence leurs activités de soutien psychosocial.**

### Bulgarie.....

La Croix-Rouge bulgare Jeunesse réalise des activités de soutien psychosocial dans des écoles et des collèges pour des enfants du CM1 à la 4e. Le but de ces activités est d'aider les enfants à mieux identifier leurs émotions, et les états émotionnels élémentaires chez eux et chez autrui, à reconnaître les signaux précoces du stress accumulé, et à gérer, de manière constructive, leurs interactions quotidiennes avec leurs pairs.



Croix-Rouge Bulgarie Jeunesse

L'année dernière, la Croix-Rouge bulgare Jeunesse, conjointement à des professionnels en soutien psychosocial et à des psychologues pour enfants, a conçu un manuel à utiliser pendant les ateliers sur les émotions, le stress et les relations que des bénévoles formés à cet effet réalisent.

Une deuxième formation annuelle a eu lieu en novembre 2013. Les participants ont tous été animateurs d'ateliers en milieu scolaire et avaient déjà utilisé ce manuel. Lors de la formation, ils se sont appuyés sur leurs connaissances et leur expérience pour bénéficier d'une formation plus avancée qui visait à les doter des moyens leur permettant de disséminer leurs connaissances et de soutenir d'autres jeunes bénévoles dans leur travail sur l'éducation par les pairs en milieu scolaire.

### Egypte.....

De violentes manifestations ont éclaté en Égypte le mercredi 14 août 2013, suite à l'éviction du président Mohamed Morsi. L'escalade de violence a conduit à la mort de plus de 638 personnes et à des milliers de blessés civils. La Croix-Rouge

égyptienne (CRE) a mis en place des mesures sanitaires d'urgence dans plusieurs villes du pays, principalement au Caire, à Alexandrie, et à Port-Saïd.

La CRE a déployé plus de 849 bénévoles formés et équipés sur 35 sites (dont 7 au Caire intramuros), là où les manifestations ont eu lieu. Tous les bénévoles de la CRE ont reçu une formation élémentaire en soutien psychosocial et bon nombre d'entre eux ont également reçu une formation plus spécialisée en soutien psychosocial dans leur propre domaine de bénévolat. Alors que plusieurs manifestations avaient lieu dans d'autres gouvernorats égyptiens, la CRE s'est efforcée de répondre aux besoins de milliers de personnes touchées, nécessitant des soins d'urgence tels que les premiers secours sur place, l'évacuation vers les hôpitaux et d'autres besoins de type soutien psychologique et rétablissement des liens familiaux.

Source : 17.08.2013. DREF. Troubles civils en Égypte.

### Haïti.....

En Haïti, les mesures à long terme se poursuivent pour permettre à la population haïtienne de se remettre durablement des effets dévastateurs du séisme de 2010, et de renforcer leur résilience, ainsi que leur préparation à d'éventuelles catastrophes dans le futur.

Le département sanitaire de la Société de la Croix-Rouge de Haïti (SCRH) a mis différentes activités en place dans le but de renforcer la capacité des populations cibles à prévenir et à prendre en charge les blessures corporelles et les problèmes de santé courants dans les situations urgentes et non urgentes. Grâce à un apport financier du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), le programme de soutien psychosocial a été en mesure de former ses bénévoles à des activités psychosociales. Les bénévoles ont pu, en retour, réaliser différentes activités communautaires auprès de 580 personnes. L'unité de prévention de la violence a mené plusieurs activités ciblant

les femmes et les jeunes, notamment en termes de sensibilisation à la prévention de la violence ainsi que par le biais de campagnes réalisées lors des principales journées internationales, et de la diffusion de supports sur l'Information, l'Éducation et la Communication (IEC).

Source : Haïti: Earthquake (MDRHT008) Operations Update n°35.

### Indonésie.....

Le 2 juillet 2013, un tremblement de terre de magnitude 6,2 se produisait dans la province indonésienne d'Aceh, sur l'île de Sumatra, causant la mort de 42 personnes et en déplaçant 53 403 autres.

Pendant le mois de Ramadan, en juillet, de nombreuses mosquées et écoles locales ont fourni abri et nourriture aux déplacés, contribué à occuper et à divertir les enfants, et proposé des services d'aide psychologique. Ces efforts ont permis de réduire et d'atténuer les cas psychosociaux grâce à différents services et activités de soutien communautaire.

Le séisme a endommagé un grand nombre d'écoles et de mosquées, provoquant l'interruption de l'enseignement et des pratiques religieuses locales. Par ailleurs, avec la perte de leurs moyens de subsistance, la situation financière de nombreuses familles a été radicalement affaiblie. Ces facteurs ne sont que quelques-uns des facteurs de stress qui ont généré détresse et traumatismes parmi les groupes touchés. Afin de réduire certains de ces facteurs de stress, la Croix-Rouge indonésienne (PMI) a mis en place des services psychosociaux parallèlement à la distribution de



Palang Merah Indonésie

produits non alimentaires et à ses activités pro-sanitaires pour une meilleure hygiène et un bon usage de l'eau, notamment. Dix bénévoles ont travaillé au quotidien pour aider ces groupes à faire face à certains de ces problèmes. Au total, ces activités ont bénéficié à 964 personnes, dont 418 enfants, 331 femmes (y compris des mères qui accompagnaient leurs enfants) et 215 hommes.  
**Source : 13-09-2013. DREF operation update: Indonesia: Central Aceh earthquake.**

## Italie.....

Le 3 octobre au matin, une embarcation faisait naufrage avec 500 migrants à bord, au large de l'île italienne de Lampedusa. La mort de 359 passagers a été confirmée. La Croix-Rouge italienne a offert son aide et du soutien psychosocial aux 155 survivants et aux personnes touchées.

Sur l'île de Lampedusa, le projet Praesidium prend en charge l'arrivée des immigrants. « Nous sommes toujours présents quand des embarcations accostent », a déclaré Alessandra Diodati de la Croix-Rouge italienne peu après la catastrophe. « Ces jours-ci, nous avons décidé d'accroître notre offre de soutien psychosocial conjointement à d'autres organismes ici, sur Lampedusa. Désormais, un psychologue se tient au centre d'accueil, aussi bien pour les survivants que pour tous ceux qui travaillent ici et qui ont besoin de soutien psychosocial après cette tragédie. »

« Les gens passent par différents états, du déni à la culpabilité d'avoir survécu, tout en n'ayant pas pu aider les autres », explique A. Diodati. « S'adapter à ces sentiments devient d'autant plus difficile lorsque vous arrivez dans un pays où les gens parlent une autre langue. La Croix-Rouge italienne fournira un interprète érythréen pour surmonter l'obstacle de la langue. »

**Source : <http://www.ifrc.org>**

## Philippines.....

L'automne 2013 a été une période difficile pour les Philippines. Même si le typhon Haiyan (appelé Yolanda là-bas) a été le plus puissant et le plus dévastateur à avoir jamais frappé les Philippines, il est loin d'avoir été la seule catastrophe à laquelle le pays a dû faire face cette saison. Un conflit armé, un grave séisme, plusieurs pluies exceptionnelles et des typhons ont également frappé le pays. Dans

tous ces cas, la Croix-Rouge philippine a offert du soutien psychosocial aux personnes touchées par ces catastrophes, établissant des antennes sanitaires dans les centres d'évacuation pour fournir soutien et aiguillage, et proposer des services de rétablissement des liens familiaux.

« Le programme de soutien psychosocial de la CRP comprend une étude de dossier exhaustive conçue pour aider les personnes en détresse à recommencer à fonctionner socialement ou à dépasser une situation de crise pour leur permettre de gérer positivement l'impact émotionnel de cette impasse », explique le président de la CRP, Richard Gordon.

Immédiatement après le passage du typhon, le rétablissement des liens familiaux était la priorité première de la Croix-Rouge philippine. Le typhon avait coupé les lignes de communication et beaucoup de gens cherchaient désespérément à retrouver leurs proches ou à reprendre contact avec eux. Parmi tous ces gens, il y avait Carlito Gaytos. Il arrivait de chez lui sur l'île de



Philippines. Patrick Fuller / FICR

Sama à la ville voisine de Tacloban, où sa fille de 18 ans étudie. « Je suis ici pour ma fille, je ne sais pas où elle est », disait-il. « Nous n'avons pas eu de ses nouvelles depuis la tempête. Nous sommes si inquiets ; je suis venu ici parce que je dois savoir si elle est morte ou vivante. » La Croix-Rouge philippine a installé des services de recherche dans les zones touchées. Les gens pouvaient s'y présenter spontanément, ou utiliser des moyens de communication électroniques tels que les e-mails, un site Internet et twitter.

Au moment de la publication de ce magazine, les efforts de secours d'urgence après le typhon Haiyan n'en sont encore qu'à leurs premières étapes. Les Sociétés de la Croix-Rouge japonaise, norvégienne et canadienne ont déployé des unités sanitaires élémentaires d'urgence qui intègrent

toutes une composante de soutien psychosocial. Un délégué de la Fédération internationale spécialisée en soutien psychosocial s'est rendu aux Philippines pour aider à évaluer les besoins psychosociaux et assister la Croix-Rouge philippine et d'autres Sociétés nationales à réagir face à la catastrophe en planifiant des interventions de soutien psychosocial.

## Hong Kong.....

En réaction au typhon Haiyan et à ses répercussions sur 140 000 Philippins qui travaillent et résident à Hong Kong, la Croix-Rouge Hong Kong (CRHK) a ouvert un centre d'appels d'urgence pour le soutien psychologique pendant neuf jours ouvrables et a collaboré avec le service d'urgence de recherche des familles afin de fournir soutien psychologique et psychoéducation sur la gestion du stress aux Philippins et à leurs employeurs de Hong Kong.

La Croix-Rouge Hong Kong a, en outre, collaboré avec le Consulat des Philippines à Hong Kong et mené une séance de psychoéducation auprès de 180 participants. Elle a également fait de la sensibilisation sur les lieux de réunion habituels et 80 domestiques philippines supplémentaires ont été contactées. Elle a, en outre, préparé des brochures psychoéducatives à distribuer portant sur l'auto-prise en charge et le soutien mutuel en chinois, anglais et tagalog. Certains employeurs, qui avaient appelé le centre d'appel, ont dit aux conseillers avoir donné un surcroît de travail à leurs domestiques afin qu'elles n'aient pas le temps de penser aux proches qu'elles avaient perdus. Suite à cela, la CRHK a accordé plusieurs entretiens aux médias locaux afin de sensibiliser davantage les employeurs de Hong Kong, et de les informer sur les bons moyens de se soucier de leurs domestiques philippines qui avaient perdu contact avec leur famille aux Philippines.



Jarkko Mikkonen/Croix-Rouge finlandaise

Un rapport depuis la Syrie

# Refaire sourire les enfants

En tant que coordinatrice du soutien psychosocial auprès de la Fédération internationale pour la région Moyen-Orient-Afrique du Nord (MOAN), Ea Suzanne Akasha est fréquemment en contact avec des réfugiés syriens ainsi que du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans la région.

Lorsque le Centre PS lui a demandé s'il y avait quelque chose de particulier qui l'avait marquée pendant qu'elle était dans la région, Ea a répondu « les jeunes ». « Ils se sentent coupables de fuir », a-t-elle expliqué. « De quitter leur foyer, leurs amis et leur famille, d'être vivant et en sécurité alors que tant d'autres n'ont pas eu cette chance. C'est un fardeau extrêmement lourd à porter. »

Le soutien psychosocial aide ces jeunes gens à gérer leur sentiment de culpabilité, et après un certain temps, bon nombre d'entre eux veulent utiliser ce qu'ils ont appris de cette expérience et le rendre, par du bénévolat, au travers d'activités de soutien psychosocial auprès de la Société nationale du pays où ils résident temporairement. Être bénévole aide les jeunes réfugiés de différentes façons. Le plus important peut-être est que cela les aide à rester actif, donne un sens à leur vie et les occupe. Ensuite, les jeunes apprennent des compétences pour s'adapter, gérer leur stress, et prendre du recul sur leurs propres réactions au travers d'une formation que suivent tous les bénévoles en soutien psychosocial.



*Ea Suzanne Akasha, Coordinatrice du soutien psychosocial, MOAN, pour la Fédération internationale*

« Quand nous avons dû nous enfuir, je suis sortie de la voiture un moment, et je suis restée là, debout, à regarder ma ville, hier si belle et aujourd'hui détruite. Mon père a dû m'appeler car on devait partir. J'ai dit à ma ville : « Je reviendrai et je contribuerai à te rendre ta gloire d'antan. » Et je crois l'avoir entendue me répondre. La ville m'a demandé de revenir un jour. »

Ce sont les mots de Tamara, une jeune réfugiée syrienne de 21 ans, en Jordanie depuis un mois, et désireuse de s'inscrire pour devenir bénévole pour la Société nationale du Croissant-Rouge de Jordanie.

« Maintenant, je me sens très mal d'être partie, parce que je sais qu'il y en a tant d'autres qui n'ont pas pu partir », m'a dit Tamara. Il est évident qu'elle souffre, à la manière dont elle explique qu'elle insiste constamment auprès de son père pour qu'il laisse la famille retourner en Syrie. Il dit que rentrer est dangereux, et souligne le fait que leur maison se trouvait dans la ligne de feu,

que les établissements d'enseignement sont fermés, et que la nourriture est rare.

Beaucoup de jeunes réfugiés syriens se sentent extrêmement coupables d'avoir fui leur pays. C'est un sujet récurrent dans les conversations de premiers soins psychologiques. Les jeunes ruminent sur le fait d'avoir laissé leur famille, leurs amis, leurs collègues derrière eux. Ils ne font que se demander, et à moi aussi, s'ils ont fait le bon choix. Ils se demandent s'ils auraient dû rester, et pensent à ce qui a pu arriver à ceux qui sont restés. Ils ont beaucoup de mal à se laisser aller et à profiter de tout ce qui pourrait être agréable. Par exemple, ils ont du mal à s'amuser des jeux qu'ils jouent avec les enfants lorsqu'ils font du bénévolat dans des activités psychosociales.

La culpabilité les gêne dans leur adaptation positive à des circonstances nouvelles et susceptibles de changer leur vie. Personne ne rêve de devenir un réfugié privé de



Les bénévoles en formation qui travaillent avec les enfants apprennent des activités à base d'argile. Avec l'aimable autorisation d'Ea Suzanne Akaasha

tout, à part peut-être d'une valise contenant quelques habits et quelques souvenirs. Mais lorsque cela se produit, l'accepter tout simplement en tant que fait, et comme quelque chose sur lequel on a aucun contrôle, du moins pour l'instant, peut aider ceux qui sont dans cette situation.

Des questions simples, de premiers soins psychologiques, permettant de clarifier les contenus et les émotions ont permis à Tamara de prendre conscience de la culpabilité qu'elle ressentait, et du fait que ce sentiment était un obstacle à l'acceptation des pertes qu'elle avait subies et à son adaptation à sa nouvelle réalité. Elle en est même arrivée à la conclusion que leur départ, à sa famille et à elle, avait été la meilleure option. Après une courte pause, elle a commencé à parler des souvenirs envahissants qui la hantaient : au moment de s'endormir, elle voyait des images de cadavres autour de chez elle. Elle était tout particulièrement dérangée par le fait que certains de ces corps avaient appartenu à des adolescents. Je lui ai proposé des techniques pour gérer les images dérangeantes, ainsi Tamara pourrait retrouver un sommeil si crucial, et je l'ai rassurée sur le fait qu'elle pouvait désormais se sentir en sécurité. Quand elle se sentirait prête, elle pourrait parler à d'autres bénévoles de la détresse ressentie face à des scènes anormales.

À la fin de notre conversation, elle a noté qu'elle était désormais prête à être bénévole pendant tout le temps où elle demeurerait dans son pays d'accueil. Nous sommes tombées d'accord sur le fait qu'il s'agissait-là d'une façon pleine de sens de soutenir d'autres réfugiés jusqu'à ce que l'heure soit venue pour elle de rentrer reconstruire son pays.

Un mois auparavant, je suivais une formation de la Croix-Rouge libanaise sur les activités de soutien psychosocial pour les enfants. Tous les bénévoles n'étaient pas libanais. Sami et Ghoufran sont des réfugiés syriens qui vivent maintenant au Liban. Ils tentent de se construire une vie et de trouver un équilibre entre leurs rêves et leurs espoirs d'avenir, leurs expériences passées, et la dure réalité de la vie de réfugié.

J'ai demandé à Sami, un homme de 28 ans, très ouvert, pourquoi il suivait cette formation. « Je veux ramener le sourire sur le visage des enfants », a-t-il répondu. « On nous a laissé trois heures de libre passage pour partir de chez nous » a-t-il poursuivi, en expliquant les raisons pour lesquelles sa famille et lui avaient quitté leur pays. « Jusque-là, mon village avait été épargné par les combats. Le changement a été radical le jour où les bombes ont commencé à détonner et que les maisons ont été fouillées une à une. Le fait qu'on nous ait demandé de nous enfuir a tout bouleversé, surtout pour moi, qui devais me fiancer ce jour-là. » Au Liban, Sami et sa famille sont accueillis chez une tante. Sa vie est très différente maintenant qu'il est réfugié.

« J'étudiais la gestion d'affaires à l'université en Syrie, et je devais obtenir mon diplôme l'année suivante. Maintenant, j'essaie de trouver un moyen de subvenir à mes besoins, d'aider ma famille et les autres. »

Sami est bénévole pour la Croix-Rouge parce qu'il veut donner le meilleur avenir possible aux enfants. À part son bénévolat pour la Croix-Rouge, il a rassemblé d'autres jeunes réfugiés syriens et a formé un groupe qui fait du travail communautaire. « Les réfugiés ont peut-être tout perdu et ils ne savent sûrement pas quand ils pourront rentrer chez eux, mais ils sont pleins de ressources sur lesquelles s'appuyer. »

Ghoufran est une jeune Palestinienne volontaire de 20 ans. Elle a quitté la Syrie avec sa famille, il y a six mois de cela. Elle montre des photos de sites bombardés du quartier en ruines où elle habitait. Elles illustrent bien à quel point il n'y avait plus nulle part ni nul moyen de rester sur place. Ghoufran a terminé sa deuxième année d'université, mais désormais, elle ne sait pas trop comment s'y prendre pour terminer ses études. Une chose est sûre, toutefois, elle est bien décidée à trouver un moyen.

Dorénavant, dit-elle, elle suit les traces de son grand-père. Il avait dû fuir la Palestine en 1948, puis il est devenu réfugié en Syrie alors qu'il avait 20 ans lui aussi. « Quand j'étais enfant, je lui faisais souvent des reproches. Je lui demandais pourquoi il avait quitté la Palestine, sa patrie. Il ne me répondait jamais, seul son regard devenait lointain. » Récemment, Ghoufran lui a dit qu'elle comprenait enfin ce qu'il avait ressenti, et ce qui avait pu le pousser à partir. Son grand-père lui a répondu que personne ne doit jamais juger autrui sans s'être d'abord mis à sa place. « Et il a raison. On ne doit jamais juger », dit-elle. Alors pourquoi Ghoufran fait-elle du bénévolat ? « Eh bien, tout d'abord, nous avons beaucoup de temps libre, et je préfère l'utiliser pour aider l'humanité ; ce sont les enfants, surtout, que je veux aider. Ensuite, je veux rester active et m'enrichir de nouvelles compétences. »

# Centre de soutien du CRAS :

## Proposer des activités psychosociales pour tous les âges

Vivian Tou'meh, chargée de communication,  
Croissant-Rouge arabe syrien



Le centre de soutien psychosocial du Croissant-Rouge arabe syrien (CRAS) en zone rurale de Damas est devenu une plateforme d'effervescence créative. D'une pièce à l'autre, on rencontre des gens de tous âges réalisant toutes sortes d'activités.

Dans la pièce dite « des mères », décorée d'objets artisanaux, on trouve souvent Amal Outri. Déplacée de sa ville natale, vivant désormais à Douwaila, en zone rurale de Damas, Amal se rend souvent au centre avec son fils Abdallah, pour participer à des activités de type leçons d'anglais, artisanat et ateliers pour les mères. Au fil de ses nombreuses visites au centre, Amal a appris des techniques telles que le tissage, le filage et les travaux d'aiguille, et elle a achevé un grand nombre d'articles faits à la main.

« J'adore venir ici », raconte Amal. « Avant, j'étais angoissée et je me mettais en colère au moindre petit problème, et je frappais

mon fils. Maintenant, je compte jusqu'à dix avant de faire quoi que ce soit, et je ne frappe plus du tout Abdallah, confie-t-elle.

À l'instar de tous les autres déplacés, Amal a énormément de problèmes, et non l'un des moindres est qu'elle paye 90 pour cent de ce qu'elle gagne pour le loyer. Abdallah et elle vivent dans la misère, et ils sont entièrement dépendants de l'aide que leur fournit leur famille. Depuis un an, elle n'a jamais donné de viande à son fils, ni autre chose qu'une alimentation de survie. Elle espère qu'avec les aptitudes qu'elle a apprises au centre, elle pourra vendre ses articles et obtenir ainsi une petite source de revenus.

« Nous avons des ateliers pour les femmes, les adolescents et les enfants. Ils consistent en des activités de désamorçage, des activités dynamiques auxquelles toute l'équipe participe, et des activités d'artisanat. Nous apprenons aussi aux gens à gérer le stress », explique



Maram Habashiah, la coordinatrice du centre. « Bien sûr, nous rencontrons des difficultés. Par exemple, certains de nos bénévoles formés quittent le pays ou arrêtent parce qu'ils ont besoin de trouver un travail salarié. Nous aimerions avoir un local plus grand pour pouvoir mieux recevoir les nombreux enfants qui viennent ici tous les jours. »

De jolis tableaux, exécutés avec une indescriptible complexité, ornent les murs de la pièce des enfants. Tous les enfants se concentrent sur leurs tâches, y compris Abdallah, le regard bleu et rêveur fixé sur l'un des tableaux.

« J'aimerais bien manger des croissants », dit-il, « mais ma mère fait du mjadara tous les jours » (un plat damascène à base de lentilles et de riz). Encore trop jeune, Abdallah n'est pas conscient des difficultés que sa mère rencontre pour lui offrir le plus simple des repas.

Dans un coin de la pièce, un groupe de garçons et de filles, de 12 à 18 ans, répètent une pièce de théâtre. Ils en ont écrit les dialogues et ont fait les costumes eux-mêmes. La pièce fait naître toutes sortes d'expressions différentes sur le visage des jeunes comédiens.

« Cette forme d'activité encourage le tissage de relations entre les enfants et leur permet de créer des représentations expérimentales basées sur leurs propres intérêts », explique Rasha Kourbaj, une formatrice en soutien psychosocial. « Ceux-ci traitent souvent des problèmes sociaux complexes auxquels ils sont confrontés. »

« Certains enfants ont des problèmes d'élocution. D'autres ont des problèmes physiques à cause des coups que leur a portés l'un de leurs parents, et certains garçons se comportent comme des vieux », ajoute Firas Fateh, un autre formateur de soutien psychosocial.

« Des activités comme une fête costumée donne confiance en soi aux adolescents et leur remonte le moral, tandis que les activités artisanales leur permettent d'inventer et d'innover », affirme Nour Salah al-Asbahi. Nour a rejoint le CRAS il y a trois ans et elle occupe deux postes de bénévole. Outre son rôle essentiel au sein de l'équipe de soutien psychosocial du centre, Nour travaille en tant que bénévole des premiers secours dans l'équipe de nuit du centre d'intervention d'urgence de Damas. « Je ne peux pas arrêter de travailler aux premiers secours dans ces périodes sensibles. Mes collègues de l'équipe des premiers secours ont besoin d'aide et il faut qu'on soit ensemble », précise-t-elle.

En juillet, deux des collègues de Nour, au sein de l'équipe des premiers secours, ont été blessés dans une attaque au mortier



*Ci-dessus : Centre de soutien psychosocial du CRAS à Dwela (zone rurale de Damas). Monia Bilal, une bénévole du CRAS, enseigne des techniques artisanales à une mère syrienne déplacée pour lui donner une nouvelle opportunité d'emploi. Ibrahim Malla / FICR*

*Ci-contre : Des enfants syriens déplacés réalisent des activités de soutien psychosocial pendant que leurs familles attendent une consultation médicale à la clinique sanitaire mobile du CRAS. Ibrahim Malla / FICR*

subie par le centre de premiers secours à Damas. « Cela nous a énormément attristés de voir nos amis souffrir de leurs blessures. C'était trop pénible pour nous de les voir dans la détresse et la douleur ». Hélas, les collègues de l'équipe des premiers secours de Nour n'ont pas été les seuls bénévoles du CRAS à être blessés dans le conflit. Le 27 août 2013, deux bénévoles du CRAS ont trouvé la mort quand un obus de mortier s'est écrasé face aux bureaux de la succursale du CRAS à Homs. Ces pertes tragiques ont porté le nombre total de bénévoles du CRAS tués dans l'exercice de leurs fonctions à 22 depuis le début du conflit. (Au cours du mois de novembre 2013, ce total est passé à 31.)

Envers et contre tout, Nour donne son temps au bénévolat pour servir sa communauté. Bien qu'il y ait de bons moments, il y a aussi des moments de tristesse intense, surtout lorsque l'on perd un collègue en service.

« Ce sont les moments les plus durs pour nous. En tant qu'équipe de soutien psychosocial, nous nous efforçons d'aider nos collègues et de les soutenir, en temps de deuil. Nous essayons aussi de mieux sensibiliser les gens sur cet aspect du travail bénévole, quand nous les rencontrons dans les centres de soutien psychosocial.

## Rêves de reconstruction pour la Syrie

Louise Juul Hansen, Centre PS

**Chère Maman, cher Papa,**

**Je vous écris pour vous dire que demain, nous faisons une sortie dans un parc d'attraction et au zoo ...**

Comme des millions d'enfants dans le monde, Sara, treize ans, écrit à ses parents depuis sa colonie de vacances. Par beaucoup d'aspects, Sara est une adolescente type – elle aime passer du temps avec ses amis, elle rêve de voir le monde, et de faire de bonnes études, et peut-être même, un jour, d'avoir un chien. Mais, par certains aspects, Sara est différente. Il y a deux ans, elle et sa famille ont fui la guerre en Syrie pour le Liban voisin, et sa colonie de vacances est un projet de soutien psychosocial destiné aux enfants syriens et libanais mené par la Croix-Rouge libanaise.

Selon les estimations de l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), d'ici la fin 2013, il y aura 1,2 million de réfugiés syriens au Liban, soit une personne sur cinq au Liban. L'afflux de réfugiés est un défi pour la société, les infrastructures, les systèmes sanitaires et sociaux libanais. Alors que les pressions qui s'exercent sur la société libanaise dans son ensemble sont plus fortement ressenties par les Libanais, les tensions s'exacerbent.

### **Vieux amis, nouveaux amis**

Cet été, il y avait 56 enfants dans la colonie de Sara, à Tyr. La plupart des enfants étaient réfugiés syriens, mais des enfants libanais y participaient aussi. Au Liban, il n'y a pas de camps de réfugiés officiels et la plupart des réfugiés syriens vivent dans les communautés libanaises, dans des familles d'accueil ou de la famille, dans des chambres en location, ou des appartements, dans les zones résidentielles. Cela veut dire que les réfugiées vivent proches de leur société d'accueil, souvent dans des quartiers pauvres où le coût de la vie est moins élevé. Mêler des enfants libanais aux enfants syriens réfugiés dans des programmes de soutien psychosocial a une double utilité : la première vise à réduire les tensions susceptibles d'apparaître dans une communauté lorsqu'un groupe reçoit plus de soutien que d'autres groupes eux aussi peut-être désireux de soutien ; la seconde est un moyen d'intégrer les enfants syriens aux enfants libanais, en leur permettant de se forger des relations et de tisser des amitiés.

Comme pour la plupart des jeunes filles de 13 ans, l'amitié est quelque chose d'important pour Sara, et l'espoir de se faire de



nouveaux amis est la raison principale pour laquelle elle participe à cette colonie de vacances.

« Je n'ai pas beaucoup d'amis au Liban, c'est pourquoi je suis ici aujourd'hui, pour être avec d'autres enfants. En Syrie, j'en avais beaucoup, et ils me manquent », raconte Sara. « Surtout Fatma. Nous jouions si bien ensemble, et cela me manque de pouvoir lui parler, d'aller me promener avec elle, d'être avec elle, tout simplement. » Sara n'a pas parlé avec son amie Fatma depuis deux ans et elle ne sait pas où elle est. D'ailleurs, elle n'a de nouvelles d'aucun de ses amis, et n'a aucun moyen de les contacter.

### **Le souvenir de la peur**

La mère de Sara n'est pas syrienne, et quand la guerre a commencé, être étranger devenait de plus en plus difficile en Syrie. Sa famille était harcelée, et le père de Sara a finalement été obligé de fermer son entreprise. Il est parti pour le Liban, accompagné du frère de Sara, pour chercher du travail. Sara et sa mère sont restées, dans l'intention de les rejoindre une fois qu'ils seraient installés.

Mais très vite, la situation s'est détériorée là où Sara et sa mère vivaient – il y avait des combats dans les rues. Parfois, Sara et sa mère restaient chez elles, d'autres fois, elles allaient chez les grands-parents de Sara, d'autres fois encore, chez d'autres membres de la famille. Une nuit, un combat a éclaté dans l'immeuble où vivaient ses grands-parents, et un enfant a été tué. Sara a entendu les coups de feu, mais sa mère ne l'a pas laissée voir le corps de l'enfant.

« Je me souviens de la peur », se rappelle Sara, en repensant aux derniers mois qu'elle a passés en Syrie. « Avant que mon frère ne parte au Liban, ma mère avait peur qu'il ne soit recruté pour participer aux manifestations pro-régime. Elle lui avait interdit de sortir de la maison, si grande était sa crainte qu'il se fasse tuer. Ma mère avait peur, donc, moi, j'avais peur aussi. »

### S'adapter à une nouvelle vie

Les enfants syriens de la colonie ont des sentiments mitigés au sujet du Liban. D'un côté, ils s'y sentent beaucoup plus en sécurité qu'en Syrie. De l'autre, leur maison leur manque, ils s'inquiètent pour ceux qui sont restés là-bas et sur ce que l'avenir leur réserve, à eux et à la Syrie.

Amir a lui aussi 13 ans. Cela fait trois ans qu'il est au Liban. « Au début, c'était excitant d'aller dans un pays nouveau. Nous vivons avec mon oncle dans une maison neuve, et il y a beaucoup de beaux endroits au Liban. Mais parfois, je suis triste parce que ma maison me manque. Ma grand-mère aussi, beaucoup, et son amour pour moi, et la façon dont elle s'occupait de moi. Elle est toujours en Syrie. Je me souviens quand les chars sont arrivés dans notre quartier, la nuit, et que les combats ont commencé. L'armée coupait l'électricité afin de pouvoir voir dans le noir d'où venaient les tirs. Ma sœur avait peur des tirs et elle ne pouvait pas dormir. »

Sara et Amir pensent beaucoup à leur pays natal, et la destruction et les pertes de vies humaines les attristent. Tous les deux souhaitent que la paix revienne en Syrie, et qu'ils puissent retourner dans leur pays, et le reconstruire. Quand on leur demande ce qu'ils veulent faire quand ils seront grands, ils répondent tous les deux « architecte ».

« Quand je pense à la Syrie, je suis triste. Il y a tellement de gens qui ont été tués, et tant de destruction. Mon plus grand rêve est de devenir un grand et célèbre architecte et de retourner en Syrie. Si je devenais président de la Syrie, j'aiderais les pauvres et je les aiderais à reconstruire leur maison. Je n'opprimerais personne, je serais bon avec tout le monde », exprime Amir.

Sara, elle aussi, rêve de retourner en Syrie, mais avant, elle veut voir le monde – surtout le pays natal de sa mère.

« Avant, mon plus grand rêve était d'aller dans le pays de ma mère et de rencontrer ma grand-mère. Mais maintenant, elle est morte, donc ce n'est plus possible. Maintenant, je veux voyager et visiter tous les pays du monde. Je serais si heureuse si je pouvais réunir tous les membres de ma famille à un seul endroit – n'importe où dans le monde. Peu importe, du moment qu'on est ensemble. »

Cet article est tiré d'entretiens réalisés au Liban par Julie Lorenzen de la Croix-Rouge danoise, qui a bien voulu partager ses notes et ses photos avec le Centre PS. La déléguée au soutien psychosocial, Despina Constandinides, a fourni les textes.

## Activités de développement de la résilience

Terre « maison » découpée en carreaux avec peintures libres. Les enfants ont tout d'abord fabriqué une pâte à base de farine, de sel et d'huile. On leur a ensuite demandé de lui donner la forme qu'ils voulaient et d'y peindre ce qu'ils avaient envie. L'exercice permet aux enfants de s'exprimer de manière créative, tout en leur montrant une manière de fabriquer leurs propres jeux à base de matériaux accessibles et bon marché.



Sculptures en terre. Le but de créer une statue ou un objet en trois dimensions est de dissiper la tension, en mobilisant les mains et l'esprit, tout en montrant que l'on peut partir d'idées ou de pensées et les transformer en objets physiques. La terre peut aussi symboliser la capacité de transformer les émotions telles que la violence et la colère en art productif. La terre est un matériau tactile qui engage les sens — la vue, le toucher, l'ouïe et l'odorat. On demande aux enfants de ressentir la terre, de la manipuler et de la façonner selon ce qui leur vient à l'esprit.



Le premier jour de la colonie, les enfants devaient décorer leur chambre et le camp. Puis, on leur a demandé d'écrire un mot de bienvenue aux visiteurs du camp. Sur les deux dessins, on peut lire « bienvenue dans notre club ». Cette activité favorise l'esprit d'équipe et renforce le sentiment d'appartenance et d'appropriation du camp et de ses installations par les enfants.

Le jeu de la chaussure. Les enfants forment deux équipes. Chaque équipe empile ses chaussures dans un coin. Les enfants doivent ensuite coopérer pour retrouver leur paire, sans recourir à la violence. La première équipe entièrement chaussée a gagné. Le but de ce jeu est d'enseigner l'esprit d'équipe, la coopération et la non violence aux enfants.



## Le cœur de l'intervention

### Le soutien psychosocial est la clé de voûte de l'intervention de la Croix-Rouge du Kenya face à l'attaque mortelle du centre commercial de Nairobi

**Kenya, samedi 21 septembre** : Hellen Mwangovya vient juste de rentrer à Nairobi après s'être rendue au camp de réfugiés de Dadaab. Aller à Dadaab est toujours très dur, et Hellen se réjouit de son week-end de repos et de réflexion. Elle vient de s'asseoir pour déjeuner quand un flash d'actualité l'informe que quelque chose se passe dans le très chic centre commercial Westgate de Nairobi.

La responsable des services sociaux de la Société de la Croix-Rouge du Kenya (SCRK) vérifie son téléphone et voit deux appels manqués du secrétaire général-adjoint de la SCRK. « J'ai besoin de toi à Westgate, et j'ai besoin de conseillers ». C'est le message qu'elle reçoit lorsqu'elle rappelle. « J'ai besoin de dix conseillers pour commencer. » Laisant son assiette intacte sur la table, Hellen part pour Westgate, tout en faisant des appels sur le chemin. En début de soirée, elle a réussi à mobiliser sept conseillers sur place.

À Westgate, un groupe de terroristes a pénétré dans le centre commercial et attaqué les gens qui s'y trouvaient avec des grenades et des fusils d'assaut. L'attaque a duré trois jours, et a fait 72 morts et de très nombreux blessés.

Hellen Mwangovya et son équipe ont commencé à travailler, calmant les personnes rendues hystériques, dispensant des premiers secours psychologiques. En plein chaos, ils sont parvenus à passer la nuit, et le matin suivant, des renforts sont arrivés.

« À ce moment-là, ce dont nous avons le plus besoin, c'était surtout de conseillers supplémentaires et de leurs compétences », se souvient Hellen. « Nous avions des bénévoles de la Croix-Rouge formés en soutien psychosocial, mais toute la nuit, ils avaient participé aux opérations de recherche et de sauvetage et ils étaient complètement bouleversés par la situation. Ils avaient eux-mêmes besoin de soutien psychosocial. »

« Le meilleure chose que nous pouvions faire était de reconnaître que nous avions des gens sur place, avec des aptitudes, et que nous devions puiser dans leurs ressources en les convertissant immédiatement en bénévoles, prêts à offrir leurs services aux gens. » Près de 200 membres de l'Association kényane de Psychologie – psychologues, conseillers, para-conseillers et thérapeutes pour enfants – se sont présentés. Ils ont été pré-sélectionnés, sélectionnés, briefés et divisés en équipes offrant les premiers soins psychologiques aux survivants dans les hôpitaux, à la morgue, au bureau de recherche des familles, aux bénévoles, et à d'autres touchés par cette épisode de crise.

#### Prenons soin de nos volontaires

Au centre d'intervention, les équipes se relayaient juste pour répondre aux besoins des bénévoles et du personnel. Avant de se lancer dans les recherches et les sauvetages, les bénévoles et le personnel étaient briefés par un conseiller. Les séances de briefing avaient deux objectifs : préparer et évaluer.



Image aimablement fournie par la Croix-Rouge kényane

Les volontaires recevaient autant d'informations que possible sur les tâches qu'ils étaient sur le point d'entreprendre afin qu'ils n'aient pas d'attentes irréalistes sur ce qu'ils allaient bientôt vivre. L'état mental des bénévoles était également évalué. Il fallait qu'ils soient assez forts pour se retrouver exposés au niveau de stress extrême qu'impliquait leur travail de recherche et de sauvetage. Un bénévole avait dû sortir des cadavres du centre commercial, et l'équipe de soutien psychosocial trouvait qu'il avait l'air mal. Il a été dirigé vers un psychologue clinique qui l'a estimé capable de reprendre son travail, mais en gardant désormais un œil sur lui de manière à le faire arrêter s'il montrait d'autres signes de détresse. Une autre fois, l'équipe a dû demander l'aide d'un psychiatre pour un cas qu'elle ne pouvait pas gérer seule. Hellen Mwangovya explique : « Nous connaissons nos limites, nous savons ce que nous pouvons faire et ce que nous ne pouvons pas faire, et nous avons la chance d'avoir de bonnes possibilités d'aiguillage. »

Lorsque les volontaires revenaient, ils subissaient la même procédure, afin de s'assurer que le personnel et les bénévoles recevaient le soutien dont ils avaient besoin.

#### Rétablissement des liens familiaux et soutien psychosocial

Près du centre commercial, la SCRK a établi un centre d'accueil doté de services de rétablissement des liens familiaux et du soutien psychosocial. « Normalement, les deux composantes travaillent en étroite collaboration, c'est pourquoi les services de recherche des familles et ceux du soutien psychosocial sont établis simultanément », explique Hellen. « Normalement, les gens vont en premier à la table

des recherches pour obtenir des informations sur leurs proches – ont-ils été trouvés ou sont-ils identifiés ? Au bureau des recherches, ils reçoivent souvent des informations bouleversantes : aucunes nouvelles, mauvaises nouvelles, ou ils doivent se rendre à la morgue pour poursuivre leurs recherches. C'est là où l'équipe de soutien psychosocial entre en jeu. L'équipe de soutien psychosocial doit souvent annoncer les mauvaises nouvelles parce que les services de recherche des familles ne sont pas en mesure de le faire. Voilà pourquoi nous travaillons étroitement. »

### Une portée générale

Pendant toute l'attaque, les médias sociaux, comme Facebook et Twitter ont été actifs, faisant régulièrement des mises au point sur ce qui se passait à l'intérieur du centre commercial et sur les interventions de sauvetage. Ces mises au point étaient à la fois quelque chose de positif et de négatif, pense Hellen Mwangovya. D'une part, elles donnaient des informations aux gens sur ce qui se passait, mais de l'autre, elles créaient un surcroît d'angoisse et incitaient beaucoup de gens à venir sur le site, pour offrir leur aide, chercher des proches ou simplement par curiosité. Certains de ceux qui arrivaient sur le site montraient des signes évidents de détresse, mais la sécurité autour du centre commercial était très sensible, et en ce sens, les forces de sécurité devaient les tenir à distance.

« Nous avons des gens terriblement angoissés qui attendaient à l'extérieur. Mais le service de sécurité leur avait dit qu'ils ne pouvaient pas entrer voir les conseillers de la Croix-Rouge parce que cela n'était pas sûr. Nous avons donc installé des services à l'extérieur du centre d'intervention, afin de veiller à aider davantage de gens. Nous ne voulions laisser personne de côté. »

### La morgue

Une autre équipe se trouvait à la morgue, où les corps étaient placés une fois sortis du centre commercial. L'équipe de psychologues a visité la morgue de façon à ce qu'elle sache ce que cela faisait d'être à l'intérieur. C'était important pour que l'équipe puisse parler aux endeuillés et les préparer à ce qu'ils allaient devoir voir lorsqu'ils iraient à la morgue pour rechercher leurs proches.

« Les gens qui venaient à la morgue étaient dans une grande souffrance, c'est pourquoi nous nous sommes efforcés de bien préparer l'équipe à les soutenir de la meilleure façon possible », raconte Hellen. Plus tard, elle décrit l'expérience de la morgue comme l'une des plus difficiles de sa vie. « On nous a tout fait visiter à la morgue, tout fait voir, les chambres froides, l'arrangement des corps et certains des cadavres de Westgate. J'étais déjà allée à la morgue auparavant, mais cette fois, c'était différent. Et, quand nous en sommes sortis, les journalistes nous attendaient. Ils voulaient tout savoir en détail sur ce que nous avons vu et ressenti. »

Avoir affaire aux médias s'est révélé une partie stressante de notre travail tout au long de l'intervention. « Les gens de la presse étaient vraiment insistants avec nous, de plus ils étaient très envahissants. Les survivants n'avaient envie de paix et d'intimité, mais les journalistes n'avaient de cesse que de leur parler et de les prendre en photo. Nous avons des protocoles en place quant à qui parle aux médias, mais les journalistes s'en moquaient. Ils ne voulaient pas parler à un attaché de presse ; ils voulaient parler avec moi parce que j'étais plus proche des survivants. Et quand je refusais de leur parler, ils étaient furieux contre moi. »

### Enseignements tirés de l'expérience

L'attaque du centre commercial de Westgate a mobilisé de grands pans de la société kényane et a rassemblé la nation dans un désir partagé d'apporter son aide. Une collecte de sang nationale a été lancée et des milliers de personnes se sont présentées pour donner leur sang à ceux qui avaient été blessés dans l'attaque. Les membres de l'Association psychologique kényane se sont massivement présentés et ils ont donné leur temps et leurs compétences pour offrir du soutien psychosocial à la population touchée.

« Nous avons puisé dans les ressources disponibles de toute la société publique. Les gens redonnaient à leur pays et à leur propre peuple. C'était très motivant », raconte Hellen. De plus, l'ampleur de l'intervention et le grand nombre de personnes qui se sont présentées pour aider a contribué à souligner un point que l'on fait souvent lorsque l'on examine les enseignements à tirer de l'expérience après des urgences : une bonne préparation, une bonne coordination et une bonne logistique sont essentielles à une bonne intervention.

Hellen explique : « En ce qui concerne le soutien psychosocial, nous devons harmoniser nos stratégies au niveau national et au niveau de la Croix-Rouge. J'ai également réalisé qu'il nous faut mettre à niveau la formation de nos bénévoles. Nous formons déjà beaucoup, mais dans une situation d'urgence comme celle-ci, nous avons besoin d'un grand nombre de bénévoles. Pendant l'attaque, nous avions une bonne logistique. Cela a fait une grande différence pour nous. Je pouvais aller d'un endroit à l'autre et parler aux conseillers et résoudre immédiatement leurs problèmes de manière à ce qu'ils puissent poursuivre leur travail ».

Après l'attaque du centre commercial de West Gate, la Société de la Croix-Rouge du Kenya a lancé un appel d'urgence pour aider pendant un an les gens touchés par l'attaque. La SCRK veut se focaliser sur la prévention des conséquences psychologiques à long terme chez ceux qui ont été touchés, et promouvoir la résilience sous la forme d'une préparation aux catastrophes et d'une réduction des risques meilleures. Ces interventions intégreront de la communication de soutien sur la guérison des traumatismes et la consolidation de la paix, et renforceront la capacité de réaction et de coordination de la SCRK en rapport aux ministères et aux autres parties prenantes.

*Les Kényans se présentent massivement pour donner leur sang à la Croix-Rouge dans le parc Uhuru à Nairobi. Riccardo Gangale/FICR*



# Adapter la formation psychosociale

*Zara Sejbjerg, déléguée au soutien psychosocial régional de la Fédération internationale, Asie du sud-est*

Participer aux formations en soutien psychosocial dans toute l'Asie du sud-est pendant l'année écoulée a été pour moi une source d'inspiration et une expérience d'apprentissage positive. Pour moi, l'expérience d'apprentissage majeure a été l'adaptation culturelle : en tant que formatrice, j'ai constaté que l'« universalité » du soutien psychosocial, et plus particulièrement des premiers soins psychologiques, doit faire l'objet de recherches complémentaires. Ce n'est qu'au travers d'une compréhension plus approfondie des cultures respectives et des contextes sociaux dans lesquels nous vivons et travaillons que nous pourrions faire une véritable différence.

Le jeu de rôle sur les premiers soins psychologiques et la communication de soutien est un moyen de mettre l'accent sur le besoin d'adaptation culturelle. Les participants y explorent différentes façons de communiquer verbalement et non verbalement. Par exemple, la façon dont les concepts de « rester proche » et d'« écouter activement » sont joués dans des jeux de rôle varie d'un pays à l'autre, et d'une ville à un village. Observer le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge réaliser des jeux de rôle en Thaïlande et à Hong Kong pendant leur formation a été une expérience d'apprentissage merveilleuse et extrêmement divertissante. Les talents d'acteur du personnel et des bénévoles étaient vraiment impressionnants et ont ému beaucoup d'entre nous aux larmes, et nous ont aussi bien faits rire.

Il y a également eu des moments profondément touchants pendant les formations. Un moment vraiment inoubliable s'est produit après que nous ayons parlé sur le thème de la « perte et la peine ». J'allais bientôt rejoindre les participants pour une pause-café lorsque j'ai remarqué que l'un de nos participants était resté seul, dans la pièce. Je lui ai demandé de se joindre à moi pour un café. Hésitant, il est venu vers moi et m'a dit : « Il y a quelque chose que j'aimerais vous dire : quand mon père est mort, il y a deux ans, j'ai été un peu de triste, mais ce que j'ai surtout ressenti, c'est un immense soulagement. Je n'avais jamais dit cela à personne, même pas à ma femme, mais maintenant, j'ai l'impression que je peux le dire, et cela ne signifie pas que je suis un mauvais fils. Je vous en remercie. » Ce sont les moments comme celui-ci que j'aime le plus en tant que formatrice ; savoir que quelque chose a bougé ou s'est transformé - au niveau personnel - pour quelqu'un pendant la formation.

L'air de soulagement de son visage me rappelait également quelque chose que d'autre, qui me passionne aussi : prendre soin de la famille.



Les premiers secours psychologiques de la Croix-Rouge thaïlandaise exécutent des jeux de rôle dans le cadre d'une formation. Images aimablement fournies par la Société de la Croix-Rouge thaïlandaise.

Prendre soin des membres du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et leur offrir du soutien psychosocial lorsqu'ils travaillent dans des conditions stressantes doit être notre première priorité. Pas uniquement quand ils travaillent sur le terrain, mais aussi quand ils sont aux sièges des Sociétés nationales et près des bureaux de la Fédération internationale, de Pékin à Téhéran, en passant par Copenhague. Nous avons tendance à oublier nos valeurs humanitaires au sein de la famille – pas parce que nous sommes indifférents, mais simplement parce que, dans les situations d'urgence, le personnel et les bénévoles se focalisent sur le sauvetage et la protection des vies. En tant que formatrice, l'intérêt et la soif d'apprendre sur le soutien psychosocial manifestés par le personnel et les bénévoles m'ont profondément inspirée, mais j'ai aussi ressenti à quel point l'intérêt naît, au moins en partie, d'un puissant besoin personnel de mieux comprendre et de mieux s'adapter au stress lié au travail dans un cadre humanitaire. J'espère donc que de plus en plus d'employés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, du haut en bas de leurs hiérarchies, seront inspirés à lire la trousse à outils pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale « Prenons soin de nos bénévoles » et à mettre en place ses précieux outils à tous les niveaux du Mouvement. Si nous faisons tous l'effort de « Prêcher par l'exemple », nous pourrions assurer la sécurité, le bien-être et l'engagement continu de notre personnel et de nos bénévoles dans le monde entier. Le Mouvement n'en sera que plus fort.

L'année dernière, la délégation régionale de la FICR a réalisé des formations en soutien psychosocial et PSP au Myanmar, au Cambodge et en Thaïlande, conjointement aux Sociétés nationales et à la Société de la Croix-Rouge de Chine (Croix-Rouge de Hong Kong). Les séances sur le soutien psychosocial ont aussi été intégrées avec succès aux formations sanitaires d'urgence régionales et nationales.

Au Cambodge, la Croix-Rouge cambodgienne intègre actuellement des composantes de soutien psychosocial dans son programme de développement sanitaire communautaire, ainsi que dans le programme en Thaïlande, et le personnel sanitaire a été formé en premiers soins psychologiques. À Hong Kong, la formation sur les urgences sanitaires réalisée par la FICR Asie Pacifique a parfaitement illustré à quel point une approche holistique et intégrée des Urgences sanitaires peut mieux servir des populations vulnérables. Un autre magnifique exemple d'intégration est en cours au Myanmar, où les efforts d'intégration des composantes de soutien psychosocial et de protection de l'enfance au Rétablissement des liens familiaux progressent avec le soutien technique des Croix-Rouge danoise et australienne.

# APPORTER DU SOUTIEN PSYCHOSOCIAL AUX PERSONNES TOUCHÉES PAR LA CRISE ÉCONOMIQUE

## ⌘ Note d'orientation à l'intention des Sociétés nationales européennes

Préparée par le Bureau Zone Europe en collaboration avec le Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR



Image gracieusement fournie par Albert Nicomedes

Depuis le début de la crise économique en 2008, des millions d'Européens sont passés en dessous du seuil de pauvreté et ont du mal à joindre les deux bouts. Ce qui était perçu comme un phénomène temporaire est désormais enraciné dans les pays et les communautés, et 120 millions de personnes risquent de sombrer dans la pauvreté.

Bon nombre de Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont augmenté leurs activités nationales sociales en réaction au nombre croissant des personnes dans le besoin – besoin de tout, d'aide alimentaire à la formation professionnelle au soutien psychosocial. Que ce soit dans les centres sociaux, les succursales ou pendant les visites faites aux familles, le soutien psychosocial fait souvent partie intégrante d'autres programmes fournis par le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge aux personnes touchées par la crise.



**Europe  
in Crisis**  
think differently.



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



## ⌘ Guide pour le soutien psychosocial après une crise économique

Certaines Sociétés nationales européennes apportent du soutien psychosocial aux personnes touchées par la crise – de l'Islande, où la crise a frappé en premier, à Chypre, où elle s'est manifestée cinq ans plus tard, au début 2013. Plusieurs de ces Sociétés nationales ont présenté leurs activités lors de conférences psychosociales, et ces présentations sont disponibles dans la rubrique ENPS (Réseau européen Croix-Rouge/Croissant-Rouge pour le soutien psychosocial) du site Internet de la Croix-Rouge autrichienne, dont le lien est le suivant : <http://bit.ly/1hzDp8E>

« Penser différemment », un rapport de la Fédération internationale publié en octobre 2013 sur les conséquences humanitaires de la crise, attire l'attention sur le fait qu'après des années de taux faibles et stables de suicide, les suicides, les tentatives de suicide et les problèmes de santé mentale sont à nouveau à la hausse.

Écrit conjointement au présent rapport, ce guide a pour objectif de fournir des informations sur les réactions types à la crise et sur la manière de les gérer au mieux. Elles sont applicables partout dans le monde. Il comprend également une liste de ressources permettant d'accéder à des informations complémentaires.

## ⌘ Réactions normales à des situations anormales

Perdre son travail, perdre sa maison, réaliser que l'on est plus capable de subvenir à ses propres besoins, ou à ceux de sa famille, et ne pas avoir d'autre choix que de demander de l'aide. Voici la situation désespérée dans laquelle beaucoup d'Européens se sont retrouvés récemment, et nous en sommes venus à réaliser que cela peut arriver à n'importe lequel d'entre nous.

Les plus pauvres de la société, comme le souligne « Penser différemment », ont été frappés de plein fouet par la crise, et plongés dans la désolation avec peu d'espoir de s'en sortir. En parallèle, les foyers des classes moyennes rencontrent d'énormes difficultés pour joindre les deux bouts et revenir à leur position initiale dans la société. Le chômage n'est pas le seul facteur – les étudiants et les gens qui travaillent sont également affectés et incapables de payer leurs factures, avec les prix de la nourriture, des loyers, des transports, et de tout le reste, qui augmentent plus vite que les salaires ou les bourses.

Qu'elle se produise soudainement ou peu à peu, la situation est sombre et anxiogène. Même si l'on sait que chacun réagit différemment, il est bon que le personnel et les bénévoles sachent reconnaître les réactions courantes au stress extrême lorsqu'ils travaillent auprès des bénéficiaires.

Bien que les enfants, les familles monoparentales et les personnes âgées soient souvent identifiées comme les plus vulnérables, il est important de savoir que d'autres groupes peuvent, eux aussi, être vulnérables. Les soutiens de famille traditionnels, par exemple, les hommes et les femmes d'âge moyen, peuvent souffrir d'une perte de fierté et d'un sentiment d'inutilité, s'ils ne sont soudain plus valorisés dans leur travail. Il existe aussi un stress extrême associé au fait de ne plus être en mesure de subvenir aux besoins de sa famille. Les jeunes sont aussi susceptibles d'être affligés par la dépression ou la perte de l'espoir en l'avenir, si les perspectives sont moroses à leur entrée sur le marché du travail, une fois leur diplôme en poche. Certaines études ont montré qu'il fallait prêter une attention particulière aux enfants pendant les crises économiques car ils tendent à se sentir

### ⌘ Réactions courantes au stress extrême :

- Angoisse
- Vigilance constante
- Réactions effrayées
- Mauvaise concentration
- Événement re-vécu
- Culpabilité
- Tristesse
- Colère
- Engourdissement émotionnel
- Retrait, rupture des liens
- Déception
- Évitement mental
- Évitement comportemental.



responsables des difficultés de leur famille, ou du fait que leurs parents doivent renoncer à quelque chose pour eux.

## ⌘ Planifier ou revoir le soutien psychosocial

Le soutien psychosocial peut - et souvent, devrait - être intégré aux autres programmes. Certaines Sociétés nationales, toutefois, proposent aussi des activités psychosociales efficaces dans les centres sociaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Pour permettre au personnel et aux bénévoles d'offrir le meilleur soutien possible, il est conseillé de les former, notamment en premiers secours psychologiques et en conseil non professionnel. Ainsi, ils pourront également identifier les cas sévères susceptibles d'être orientés vers un professionnel, par exemple, si un individu montre des signes suicidaires.

Lorsque l'on intègre le soutien psychosocial à d'autres programmes ou lorsque l'on conçoit des activités autonomes, il faut envisager de les construire autour des cinq piliers suivants :

### Sécurité

Être en réel danger ou avoir le sentiment de ne pas être en sécurité est très pénible. Dans un contexte de crise économique, le manque de sécurité peut signifier la perte de sa maison, ne pas avoir où dormir, ne pas être en mesure d'obtenir des soins médicaux appropriés, ou ne pas pouvoir subvenir aux besoins de sa famille. Parmi les activités suggérées pour favoriser un sentiment de sécurité, on compte :

- Les premiers secours psychologiques
- Le conseil non professionnel
- L'aiguillage ou l'orientation vers des professionnels de santé mentale le cas échéant
- La fourniture d'un abri et d'autres biens de première nécessité
- Le soutien aux femmes enceintes et aux jeunes enfants afin de favoriser et de conserver une bonne nutrition et un mode de vie sain.

À titre d'exemple, certaines Sociétés nationales contribuent à trouver un hébergement, distribuer des secours, et soutenir ceux qui sont en grande précarité en parlant avec eux, ainsi qu'en fournissant des repas aux enfants, avant, pendant, ou après les heures d'école.

### Apaisement

Les situations stressantes ou dangereuses peuvent déclencher des réactions qui, en réalité, augmentent la détresse. Bien qu'elles soient parfaitement normales, des réactions comme l'angoisse, la colère, le manque de sommeil, etc. peuvent être perçues par la personne comme le signal qu'elle « craque », qu'elle « devient folle », ou qu'elle n'est plus en mesure de gérer. Apaiser les gens et les aider à comprendre que ces réactions sont naturelles et normales est une étape importante du soutien psychosocial. Parmi les activités suggérées pour favoriser une sensation d'apaisement, on compte :

- La psychoéducation (enseigner ce que sont les réactions normales à la crise et conseiller sur comment s'adapter)
- Les premiers secours psychologiques
- Le partage de l'information
- Des activités récréatives telles que jouer à des jeux, faire des travaux manuels, des exercices physiques
- Des exercices décontractants tels que le yoga, la méditation, la pleine conscience, etc.

## ⌘ Différentes manières de s'adapter

Tout comme nous réagissons à la crise de différentes façons, nous avons aussi différentes manières de nous adapter à de nouvelles situations de vie. Certaines personnes peuvent manifester ce que l'on peut appeler des manières négatives, voire dangereuses, de s'adapter. Parmi elles, on compte :

- Automédication
- Abus d'alcool et toxicomanie
- Évitement récurrent, notamment le déni, la recherche excessive de distractions, le refus de parler de la crise, l'incapacité à faire face à la réalité
- Isolement social
- Dépression chronique
- Comportement agressif

Il est toutefois important de souligner que lorsqu'ils reçoivent le soutien nécessaire, la plupart des gens réalisent qu'ils ont en eux la force et les ressources pour s'adapter à des situations de vie nouvelles. L'assistance offerte par le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge contribue à générer des mécanismes d'adaptation plus positifs. Ils englobent :

- admettre que quelque chose de pénible est en train de se passer et que la situation présente est difficile ;
- trouver un bon équilibre entre les sentiments et les pensées/ connaissances sur la situation ;
- conserver un lien avec la famille, les amis, les autres ;
- chercher activement à résoudre ses problèmes ou à améliorer sa situation.

## ⌘ Prendre soin du personnel et des volontaires

Aider les personnes touchées par la crise peut, parfois, être très stressant pour le personnel et les bénévoles également, que les bénéficiaires soient des voisins, des amis ou des étrangers. N'oubliez pas de prendre soin de votre personnel et de vos bénévoles et de vous assurer qu'ils aient bien les connaissances, le soutien et l'appréciation nécessaires, ainsi que du temps libre, afin qu'ils puissent être aussi efficaces que possible. Vous trouverez une multitude d'outils utiles dans Prendre soin des volontaires – Outils de soutien psychosocial, disponible sur le site Internet sur le Centre PS.

## ⌘ Suggestions de lecture

*Kit de formation - Le soutien psychosocial fondé sur la communauté*, Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale. Pour en savoir plus : <http://www.pscentre.org/library/>

*Prenez soin des bénévoles – Outils de soutien psychosocial*, Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale : <http://www.pscentre.org/library/>

*Le conseil non professionnel – Manuel du formateur*, Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale : <http://www.pscentre.org/library/>

Penser différemment : les conséquences de la crise économique en Europe sur le plan humanitaire, rapport, Fédération internationale : <http://bit.ly/15ssl05>

In a Better World (Dans un monde meilleur) – film, Fédération internationale : <http://bit.ly/19V9w9r>

Impact of economic crises on mental health (L'impact de la crise économique sur la santé mentale), rapport, Organisation mondiale de la Santé, Bureau régional de l'Europe : <http://bit.ly/dYXUOJ>

## Efficacité individuelle et collective

Le terme efficacité indique l'aptitude ou la capacité d'une personne ou d'une communauté à produire les résultats qu'elle désire. Être capable d'influer sur sa propre situation est essentiel au bien-être. Se retrouver soudain au chômage ou perdre sa maison ou ses habitudes quotidiennes peut gravement menacer la sensation que l'on a de contrôler sa propre vie. C'est pourquoi il est important de proposer des activités qui aident les gens à retrouver ou à rester en contrôle de leur vie. Parmi les activités suggérées pour renforcer le sentiment d'auto-efficacité, on compte :

- L'assistance relative au conseil sur l'endettement, à la formation professionnelle et à la recherche d'emploi, au remplissage de formulaires pour allocations et aides, etc. (déjà mis en place par de nombreuses Sociétés nationales, consulter <https://fednet.ifrc.org/en/ourifrc/offices/europe/what-we-do/economic-crisis/updates/> – uniquement pour le personnel CRCR)
- Le soutien pour conserver les enfants scolarisés
- La promotion de mécanismes d'adaptation sains et d'aptitudes à la vie quotidienne
- L'aide favorable à un mode de vie sain
- Le conseil non professionnel.

## Connectivité

Pouvoir compter sur un réseau fiable de personnes, notamment les membres de la famille, les amis, les voisins et d'autres dans des situations similaires, offre un soutien social, émotionnel et pratique qui n'a pas de prix. Mais au moment où des sentiments, susceptibles de naître de la perte de son travail et de ses moyens de subsistance, peuvent conduire à un isolement auto-imposé et à de l'exclusion sociale, se couper des autres est un signe courant de détresse. Parmi les activités suggérées pour favoriser les sentiments de connexion aux autres, on compte :

- Participer à des groupes de soutien
- Jouer à des jeux, faire du sport et d'autres activités sociales (pour enfants et jeunes)
- Organiser des activités qui rassemblent les familles et leur offrent des expériences positives et des souvenirs agréables dans l'adversité
- Sensibiliser davantage, par exemple sur la solidarité et contre la discrimination des personnes touchées
- S'axer sur les groupes particulièrement vulnérables peu enclins à chercher du soutien.

## Espoir

La perte de l'espoir peut conduire à l'apathie et à la dépression. Il est important d'impliquer activement les personnes touchées par la crise dans la recherche de solutions en parlant des options, en leur montrant qu'elles ne sont pas seules et que leurs préoccupations et que leurs craintes sont partagées par d'autres. Encourager l'espoir – tout en conservant une perspective réaliste de l'avenir – permettra aux individus et aux familles de trouver des solutions et de s'adapter à des situations de vie nouvelles. Parmi les activités suggérées pour instiller l'espoir chez les individus, on compte :

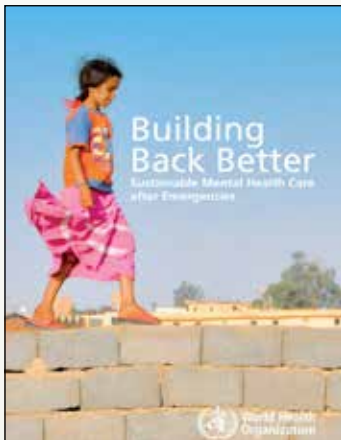
- La formation professionnelle
- Les activités de planification de vie
- Les rencontres avec des gens qui ont surmonté des situations similaires
- Accompagner
- Aider les gens à puiser de l'espoir dans les rituels, la spiritualité, les passe-temps, etc.

## Le Centre PS lit ...

Afin de nous tenir à jour des derniers développements en matière de soutien psychosocial sur le terrain et dans le milieu universitaire, nous lisons beaucoup, au Centre PS. Dans cette nouvelle section de Face à la Crise, nous aimerions vous inspirer en partageant avec vous certaines de nos lectures.

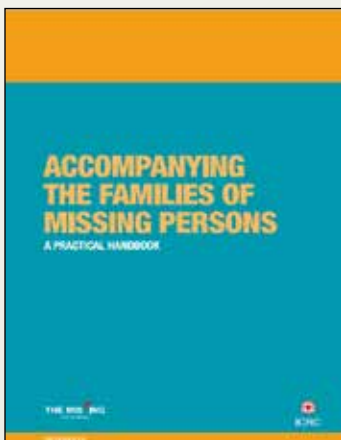
### **Reconstruire en mieux – Pour des soins de santé mentale durables après une situation d'urgence,**

Organisation mondiale de la Santé



Les situations d'urgence, en dépit de leur nature tragique et de leurs effets néfastes sur la santé mentale, sont des opportunités uniques de concevoir de meilleurs systèmes de santé au service de tous ceux qui sont dans le besoin. Cette publication de l'OMS montre comment cela a été fait dans 10 zones touchées par différentes crises. Téléchargement : <http://bit.ly/1dtbK3p>

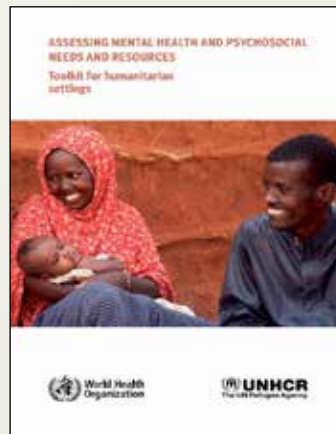
### **Accompagner des familles à la recherche de personnes**



### **disparues : manuel pratique,** Comité international de la Croix-Rouge

Ce manuel de 158 pages rassemble l'expérience et les connaissances acquises au travers de programmes de soutien aux familles de personnes disparues pendant un conflit. Ce programme a commencé en 2000 pour aider les familles des disparus à gérer leur angoisse et les conséquences psychologiques et sociales subséquentes, pendant le conflit en Bosnie-Herzégovine. Des projets offrant une large assistance de type holistique ne tardèrent pas à se développer en Serbie et au Kosovo. Téléchargement : <http://bit.ly/1crC2Sz>

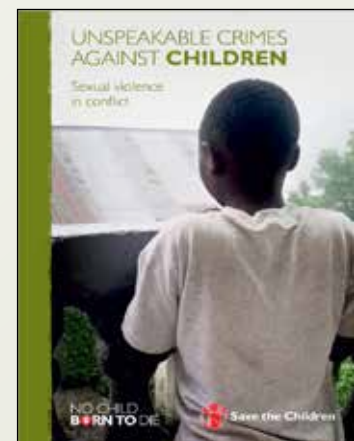
### **Assessing Mental Health and Psychosocial Needs and Resources – Toolkit for humanitarian settings,** Organisation mondiale de la Santé et UNHCR



La publication de l'OMS-UNHCR Assessing Mental Health and Psychosocial Needs and Resources: Toolkit for Humanitarian Settings (Évaluer la santé mentale et les besoins psychologiques et les ressources : trousse à outils dans le cadre humanitaire) a été développée suite aux nombreuses demandes de conseil en matière d'évaluation émanant du terrain. Malgré l'existence d'une

gamme d'outils d'évaluation, il manquait une approche générale qui clarifie l'opportunité d'utilisation de ces outils, et leur adéquation aux fins désirées. Ce document offre une approche susceptible d'aider les évaluateurs à examiner les informations déjà disponibles et à ne recueillir que les nouvelles données utiles au niveau pratique. Téléchargement : <http://bit.ly/1fDMtVG>

### **Crimes innommables contre les enfants – Violences sexuelles en situation de conflit,** Save the Children



Aborde les questions clés permettant de comprendre la violence sexuelle à l'encontre des enfants dans les conflits : Quelle est l'ampleur du problème ? Qui souffre des violences sexuelles en situation de conflit ? Où ces violences ont-elles lieu ? Qui sont les auteurs de ces actes ? Pourquoi ces violences ont-elles lieu ? Quels sont les impacts sur les enfants ? Ce rapport étudie comment protéger les enfants dans ce type de situation et identifie les insuffisances de fonds. Il émet des recommandations à l'attention des pays du G8 pour lutter contre ces crimes horribles commis à l'encontre des enfants. Téléchargement : <http://bit.ly/187uplp>

# Quatre nouveaux éclairages sur le fait de surmonter la crise

*En étudiant les derniers développements de la recherche sur le soutien psychosocial, quatre nouveaux éclairages pourraient avoir de l'importance par rapport à notre travail. On souligne ici les notions de recherche en matière de deuil, le rôle des émotions positives, la résilience en tant que progression sociale, et la croissance en tant que résultat d'une crise, ainsi que certaines formes d'intervention recommandées.*

Par Barbara Juen Université d'Innsbruck, Croix-Rouge autrichienne  
et Monika Stickler, Croix-Rouge autrichienne

## 1. Recherche en matière de deuil

La recherche en matière de deuil a montré que le soutien psychosocial est un bon moyen d'aider les personnes endeuillées, et que les interventions psychothérapeutiques à un stade trop précoce peuvent nuire au processus naturel de deuil des personnes.

Les recherches récentes sur le deuil montrent qu'il est largement déterminé par les normes culturelles, que les étapes de deuil ne peuvent pas être prouvées de manière empirique, et qu'il n'y a pas de deuil « normal » dans le sens où les étapes ou les phases pourraient être anticipées ou avoir un déroulement ou une durée spécifique. Le deuil est généralement partagé avec d'autres et le processus complet du deuil est plus long qu'on le suppose dans nos sociétés occidentales.

Les modèles de phase ou de stade n'ont pas de fondement empirique et ils se basent sur l'hypothèse d'un déroulement déterminé de deuil : par exemple le déni, les émotions intenses et l'acceptation. Dans les modèles fonctionnels du deuil, les tâches qui doivent être accomplies sont également conceptualisées en phases telles que la réalisation, le passage par différentes émotions, et la réappropriation de sa vie émotionnelle.

La recherche menée par Maciejewski et al. (2007) illustre ceci. Elle analysait un groupe de 233 personnes endeuillées et concluait que le déni n'était pas la réaction dominante au début, que (les difficultés pour) l'acceptation dominait, dans toutes les phases, et que le manque était l'indicateur négatif de deuil le plus important pendant les premiers mois. Au fil du temps, le déni et le manque diminuaient et l'acceptation augmentait.

Dans la théorie de l'attachement, le deuil est une réaction biologiquement déterminée qui suit la rupture d'un lien d'attachement. Les réactions de deuil s'observent chez les humains, ainsi que chez les animaux sociaux. Quand quelqu'un de proche meurt, il nous faut redéfinir notre relation à cette personne, et la façon dont nous

procédons peut varier grandement en fonction de notre culture et de nos croyances religieuses.

Actuellement, la plupart des chercheurs préfèrent appliquer des modèles d'adaptation au deuil aux modèles de phase ou de stade, ce qui indique une vaste acceptation du fait que les personnes endeuillées doivent s'adapter à des émotions nouvelles et bouleversantes, ainsi qu'à des circonstances de vie nouvelles.

Hansjörg Znoj a montré dans son étude menée auprès de parents ayant perdu un enfant que, si ce processus est achevé de manière positive, la personne est susceptible d'être mieux en mesure de s'adapter à des émotions négatives extrêmes (Znoj, 2006).

La perte est un événement de la vie dont le déroulement de la réaction est spécifique, voire biologiquement déterminé, et qui prend du temps. Selon Znoj, l'aide thérapeutique n'est pas toujours nécessaire et elle ne réduit pas le déroulement de la réaction. Elle pourrait même gêner le processus naturel de guérison (« trop de deuil »). La psychothérapie ne fonctionne que lorsqu'il y a des complications dans le processus de deuil (par ex. Shear et al., 2001, Wagner et al., 2005).

Alors, comment le soutien psychosocial peut-il aider les endeuillés ? Dans une étude qui analyse 376 cas de mort subite, nous avons constaté que les personnes endeuillées ont des besoins très spécifiques auxquelles le soutien psychosocial peut vraiment répondre. Les familles ou les groupes ont reçu une intervention de crise aiguë chez eux, de une à trois fois, dispensée par des membres de l'Équipe aiguë, dans le sud de l'Autriche. Les besoins et les ressources les plus importants des familles étaient les suivants :

- Connexion avec les parents et les amis
- Intégration sociale (avoir un réseau d'amis, école, réseau social élargi)
- Être en mesure d'assumer la famille
- Ressources personnelles (créativité et rituels)

Le soutien psychosocial a, parmi ses objectifs, la solidification de la connexion et le renforcement de l'auto-efficacité et de l'efficacité collective – des besoins confirmés par les personnes touchées elles-mêmes. Nous avons également demandé aux endeuillés à quel point ils jugeaient efficace de parler à quelqu'un en dehors de la famille. Leurs réponses ont montré qu'une personne en dehors de la famille qui les écoute d'une manière empathique avait les effets positifs suivants :

- Diminution du stress et renforcement des sentiments d'auto-efficacité et de sécurité (à condition que la personne à laquelle on parle soit digne de confiance et capable d'offrir de la psychoéducation)
- Un renforcement du sentiment de sécurité a lieu lorsque l'on est capable de parler d'événements traumatiques et de partager avec d'autres, également témoins des événements (plus particulièrement en cas de traumatisme violent)
- Sentiments atténués de culpabilité et de peur, par la verbalisation des émotions pénibles
- Sensation d'avoir du temps et de l'espace pour parler de toute l'histoire en détail, et de résumer les événements (tandis qu'au cours des interactions quotidiennes avec les amis et la famille, les épisodes ont tendance à être relatés de manière fragmentée)
- Diminution des sentiments de solitude, et sensation de pouvoir ordonner ses pensées

En nous fondant sur ces conclusions, nous pouvons émettre les recommandations suivantes quant à ce qu'il convient de faire dans le soutien psychosocial :

- Écouter la personne endeuillée et appuyer le processus naturel du deuil :  
pour la famille endeuillée, la possibilité de parler à une personne extérieure qui est présente, concernée et attentive est fondamentale, surtout quand il faut gérer des émotions difficiles.
- Offrir information et psychoéducation :  
l'information et la psychoéducation sont cruciales pour renforcer le sentiment de compétence et d'aptitude à gérer les émotions négatives extrêmes.
- Accompagner et soutenir la personne endeuillée d'une manière compréhensive et non intrusive :  
pouvoir répéter et parler longtemps de l'événement et de la personne décédée aide ceux qui sont touchés par un événement de ce type à parvenir à mieux comprendre ce qui s'est passé. On considère qu'il s'agit-là de l'aspect le plus important lorsque l'on parle à quelqu'un.
- Promouvoir la connectivité :  
il est tout aussi crucial d'avoir des liens avec sa famille et ses amis, qu'avec un réseau social élargi.
- Encourager et favoriser les ressources personnelles et les rituels :  
revenir à une vie normale est impératif, mais aussi puiser dans ses ressources personnelles, comme sa créativité ou des rituels, est considéré comme utile au cours du processus de deuil.

## 2. Le rôle des émotions positives

Les émotions positives jouent un rôle essentiel dans l'adaptation aux crises, y compris le deuil et les traumatismes. Quand le soutien psychosocial inclut l'élicitation d'émotions positives telles que la solidarité et la gratitude, il s'avère qu'il est bénéfique aux personnes touchées.

Longtemps, la recherche sur les catastrophes s'est principalement axée sur les émotions négatives évoquées par la catastrophe, telles que la labilité émotionnelle, la culpabilité, etc. Les émotions prépondérantes après une catastrophe d'origine humaine sont souvent la colère, la perte de dignité, la honte, la peur, l'angoisse. Des recherches plus récentes ont commencé par explorer les émotions négatives et positives liées aux traumatismes, et elles ont remarqué que ces deux types d'émotions peuvent cohabiter, même dans des situations extrêmes.

À titre d'exemple, Vasquez et al. (2005) ont découvert qu'après un séisme au Salvador, 72 pour cent des survivants cherchaient un sens au désastre, tandis que 88 pour cent s'appuyaient sur leurs croyances religieuses pour se soutenir. Les émotions positives et la croissance post-traumatique étaient attribuées à l'apprentissage positif (67 pour cent), aux activités récréatives utiles dans les abris (94 pour cent), à pouvoir se faire des amis dans les abris (80 pour cent), et aux moments de bonheur après la catastrophe (notamment la gratitude d'être en vie, protégé, etc.) (72 pour cent).

Cette étude compare deux abris, l'un caractérisé par la présence de nombreuses ONG et par moins de participation, et l'autre, avec moins d'ONG présentes et plus de participation. Dans le premier exemple, les bénéficiaires ont indiqué s'être sentis plus humiliés,

Nzinzirira Angeline, du Burundi, a survécu à un deuil écrasant. Elle a enterré son mari et sept de ses huit enfants. À 67 ans, elle peut enfin sourire un peu, reconnaissante qu'elle ait encore une fille en vie, qui lui a donné trois petits enfants. Nancy Okwengu / FICR



avoir eu moins de moments de bonheur, et avoir été moins actifs dans la communauté.

La participation et l'efficacité collective se sont révélées ici des aspects clés de la régulation des émotions positives parmi les bénéficiaires, tout comme le partage des émotions dans des rituels collectifs. De plus, les avantages perçus peuvent être positivement corrélés aux émotions positives, et négativement corrélés aux sentiments de haine. En se fondant sur cette étude, Vasquez émet les recommandations suivantes lorsque l'on travaille avec des survivants :

- Se focaliser sur les réactions normales et sur la résilience
- S'axer sur les personnes/groupes directement exposés
- Utiliser différents outils d'intervention (PSP et soins spécialisés selon les besoins)
- Prêter attention aux émotions positives
- S'axer sur les points faibles et les points forts
- Renforcer les projections d'avenir positives
- Déceler les ressources
- Renforcer les comparaisons positives

### 3. La résilience en tant que processus social

La résilience se comprend de plus en plus en tant que processus social qui peut être promu par le biais du soutien psychosocial (tout particulièrement lorsqu'il vise la sécurité, la connectivité, le calme, l'auto-efficacité et l'efficacité collective et l'espoir, comme l'indiquaient Hobfoll et al., 2007).

De récentes recherches sur la résilience définissent la résilience comme étant non seulement une aptitude individuelle ou un trait de caractère, mais, avant tout, comme un processus social lors duquel des groupes et des communautés utilisent leurs ressources afin de revenir à la normalité après des événements critiques, et peuvent même profiter de ces expériences, dû au fait que la cohésion sociale est renforcée et que la compétence connexe à l'adaptation à d'éventuelles futures crises est accrue.

Le soutien psychosocial peut promouvoir ce processus surtout en période de crise et de changement majeur. Dans leur examen d'études sur le soutien psychosocial et les interventions psychologiques précoces, Hobfoll et al (2007) ont dégagé les cinq éléments centraux suivants comme étant efficaces dans le renforcement de la résilience : la sécurité, la connectivité, l'auto-efficacité et l'efficacité collective, le calme et l'espoir. C'est pourquoi il faut pendre en compte ces cinq principes dans toutes les interventions psychosociales.

### 4. Croissance et sagesse post-traumatiques

La croissance est considérée comme l'une des répercussions importantes lorsque l'on gère une crise qui définit la résilience. La croissance post-traumatique est un concept plutôt ancien mais qui est en train de revenir de plus en plus sur le devant de la scène dans la recherche sur le traumatisme, laquelle a, pendant longtemps, accordé trop d'importance aux répercussions négatives du traumatisme et des catastrophes. Des études plus récentes montrent qu'une crise peut non seulement causer des répercussions négatives comme des problèmes de santé mentale, mais aussi des répercussions positives comme un changement positif subjectif dans les domaines suivants : (1) la relation aux autres, (2) la force personnelle, (3) l'appréciation de

Retour à la normalité après une catastrophe, Pakistan, 2005. Jakob Dall, Croix-Rouge danoise



la vie, (4) de nouvelles possibilités, (5) la spiritualité (Tedeschi, Park, Callhoun, 1998).

Stephen Joseph décrit le processus de croissance adverse comme une combinaison de changements positifs et négatifs après des crises susceptibles de modifier la perception de soi et du monde. Le changement positif n'exclut pas les changements négatifs comme la perte de la confiance inconditionnelle en autrui ; la souffrance et le changement positif peuvent cohabiter. Une certaine tolérance à l'incertitude et à la limitation fait partie intégrante de ce qui définit la sagesse, où la sagesse peut se définir en tant qu'expertise d'une personne à la pragmatique fondamentale de la vie, (Baltes & Staudinger, 2000), et englobe trois dimensions : (1) reconnaissance et adaptation à l'incertitude ; (2) intégration de l'affect et de la cognition ; (3) reconnaissance et acceptation de la limitation humaine (Linley, 2003).

Le rôle du sens est un facteur crucial dans l'adaptation positive au traumatisme et aux événements critiques de la vie (Frankl, 1984). Trouver du sens exige une pensée rationnelle mais aussi de l'émotion, qui joue un rôle significatif dans la création du sens personnel (Greenberg & Pascual-Leone, 1997). En intégrant l'émotion et la cognition dans le processus d'adaptation, il se peut que nous gagnions sagesse et expérience de la croissance. Avoir quelqu'un à qui parler, qui écoute notre histoire, est un élément très important de ce processus. Faire l'expérience du soutien social et des émotions positives qui découlent du partage d'expériences et de la réception de soutien est un autre facteur clé.

## Résumé

Pour résumer les dernières recherches, nous pouvons dire que la perte et les événements critiques sont des expériences humaines normales qui peuvent conduire au développement parmi les individus et les groupes, ainsi que les communautés. Si les circonstances permettent la sécurité, le soutien social positif, la participation, des processus permettant de trouver du sens, l'intégration de l'émotion et de la cognition, et l'orientation future, la croissance a plus de chances de se développer. En offrant du soutien psychosocial, nous pourrions être en mesure de fournir un élément essentiel dans le processus de résilience et, à long terme, favoriser la croissance post-traumatique et le développement de la sagesse après des expériences adverses. Le soutien psychosocial, les premiers secours psychologiques et la psychoéducation sont les formes d'intervention recommandées.

## Formes d'intervention recommandées

Le soutien psychosocial (SPS) est une approche ombrelle, qui suit les principes d'intervention nommés par Hobfoll et al., (2007) et qui a pour but de promouvoir la résilience chez les individus, les groupes et les communautés en crise. Le soutien psychosocial comprend une vaste gamme d'interventions qui promeuvent les ressources des

individus, des familles ou des groupes, ainsi que de la communauté dans son ensemble. Il peut empêcher la détresse et la souffrance de devenir quelque chose de plus grave, aider à surmonter l'adversité, et favoriser le retour à la normalité et le relèvement après une crise.

Les activités de soutien psychosocial vont des premiers soins psychologiques, dans la phase qui fait immédiatement suite à une catastrophe ou à un autre type d'événement critique, à la psychoéducation, au soutien familial et communautaire après une crise, en passant par des services non spécialisés plus ciblés comme les programmes spéciaux qui permettent aux enfants et adolescents de surmonter la mort d'un parent ou d'un aidant.

### Les premiers secours psychologiques

(PSP) sont un élément du soutien psychosocial qui peut être efficacement appliqué par des non professionnels formés à cet effet, y compris les bénévoles, mais aussi par des professionnels. Selon Sphere (2011) et le CPI (2007), les premiers secours psychologiques (PSP) désignent une intervention de soutien, humaine, envers un autre être humain qui souffre et qui a besoin de soutien. Les PSP sont une forme d'intervention qui comprend les éléments suivants :

- fournir des soins et du soutien pratiques, non envahissants ;
- évaluer les besoins et les préoccupations ;
- aider les gens à répondre à leurs besoins élémentaires (par ex. nourriture et eau, information) ;
- écouter les gens mais ne pas les forcer à parler ;
- reconforter les gens et les aider à se sentir plus calmes ;
- aider les gens à accéder à l'information, aux services et au soutien social ;
- les protéger de préjudices supplémentaires. (OMS, 2011)

### Psychoéducation

Éducation fait référence à la mise à disposition d'un groupe cible donné de connaissances et d'aptitudes qui touchent à l'enseignement dans son sens large. Psychoéducation signifie la mise à disposition d'informations aux personnes et aux groupes touchés, ainsi que l'initiation d'un dialogue sur la nature du stress, les symptômes post-traumatiques et autres, et ce que l'on peut faire à leur sujet. La mise à disposition de psychoéducation peut se produire avant ou après une éventuelle exposition à des situations stressantes. L'intention est d'améliorer ou d'atténuer les effets de l'exposition aux situations extrêmes. Les informations éducatives peuvent être dispensées d'un certain nombre de façons et elles ne doivent pas être données en sens unique mais sous forme de dialogue. Elles peuvent comprendre la mise à disposition de connaissances, ainsi que l'acquisition de compétences. Les interventions peuvent impliquer des groupes de discussion, des briefings, des brochures informatives, un dialogue avec les pairs, des possibilités de dialogue, des réponses à la FAQ sur Internet et de nombreuses autres méthodes (Wessely, S. Bryant, R.A., Greenberg, N. Earnshaw, M. Sharpley, J., Hacker J. Hughes, J. 2008, p. 287).

## Les jeunes dans les situations post-conflit : nouveau manuel pilote testé en Ouganda

Anne Lomholt Lei Hansen,  
Centre de Référence

**« Je pense que la formation nous a fourni, à moi et à l'équipe, les moyens d'agir », affirme Samuel, un participant à la formation des formateurs en soutien psychosocial pour les jeunes en situation post-conflit.**

Pendant plus de 20 ans, un conflit armé entre ladite Armée de résistance du Seigneur et le gouvernement ougandais a fait rage dans le nord de l'Ouganda. Pendant ce conflit, d'innombrables enfants ont été enlevés et forcés à devenir des enfants soldats, des ouvriers ou des esclaves sexuels. Bien que le conflit armé ait pris fin en 2007, beaucoup de jeunes du nord-ougandais restent profondément marqués, et leurs cicatrices physiques et psychologiques sont encore présentes.

En 2011, la Croix-Rouge Ouganda (CRO) et la Croix-Rouge danoise Jeunesse (CRDJ) ont lancé le programme d'aptitudes de planification de la vie quotidienne dans le nord de l'Ouganda. Il s'agit d'aider les jeunes à réaliser leur plein potentiel de vie en les incitant à adopter des comportements sains et productifs.

Samuel est l'un des bénévoles qui participe au programme d'aptitudes de planification de la vie quotidienne. Il a 26 ans, fait des études de gestion d'entreprise, et il est bénévole depuis six ans. Il décrit certaines des difficultés que rencontrent les jeunes dans les situations post-conflit. « À cause de la guerre, la plupart des jeunes du nord de l'Ouganda sont incapables de résoudre les petits litiges qui surgissent entre eux et dans leur communauté. Nous leur proposons un soutien qui leur apprend à résoudre des conflits et à s'adapter aux traumatismes. »

Le soutien psychosocial doit toujours être mis en place en tenant compte des besoins spécifiques, de la situation et du contexte culturel des bénéficiaires.

En reconnaissant ce fait d'importance, la Croix-Rouge danoise Jeunesse, en collaboration avec le Centre PS, a conçu un manuel du formateur en soutien psychosocial adressé aux jeunes en situation post-conflit. Le manuel s'appuie sur le kit de formation Soutien psychosocial dans la communauté.

Ce nouveau manuel a été testé en pilote en 2013, à Gulu dans le nord de l'Ouganda, pendant un atelier de formation des formateurs de cinq jours avec des participants du nord de l'Ouganda, du sud Soudan et du Liberia. Tous les participants à la formation étaient des jeunes gens fortement touchés par les conflits armés.

La formation se composait de six modules :

- Introduction aux principes élémentaires du soutien psychosocial et des réactions émotionnelles aux conflits armés
- Le concept de jeunesse
- Programmes de soutien psychosocial pour les jeunes se trouvant dans des situations post-conflit
- L'animation en pratique
- La communication de soutien
- La planification d'un atelier de formation en soutien psychosocial pour les jeunes, reflétant les besoins de leurs communautés locales.

Une semaine après la formation des formateurs, Samuel et certains autres participants ont animé une formation élémentaire en soutien psychosocial pour les jeunes à Apach, dans le nord de l'Ouganda. Samuel décrit son expérience comme suit : « Quand j'ai été formateur, la chose la plus importante que j'ai apprise a été l'approche de la formation.



Certains thèmes de la formation étaient très sensibles pour les participants, mais la formation leur a offert un espace sûr où partager ce qu'ils avaient vécu et où apprendre les uns des autres. J'ai appris beaucoup d'entrées en matière et d'activités énergisantes pendant la formation des formateurs. Elles sont absolument vitales pour animer des formations communautaires, et j'ai aussi acquis de nouvelles connaissances pour soutenir d'autres bénévoles. »

La formation des formateurs est venue confirmer qu'il faut plus de matériel et plus de formations sur le sujet du soutien psychosocial pour la jeunesse dans des situations post-conflit. Selon les mots profonds de Samuel : « Soutenir les jeunes, c'est fondamental car ce sont eux qui développeront le pays dans le futur ».

Le matériel « Soutien psychosocial pour les jeunes se trouvant dans des situations post-conflit. Manuel du formateur » est encore en cours de production. On estime qu'il sera publié et disponible sur le site Internet du Centre PS à la fin du printemps 2014. Sa publication sera annoncée sur notre page Facebook ([www.facebook.com/psychosocial.center](http://www.facebook.com/psychosocial.center)) et dans Face à la Crise.



Photos 1 & 4 : Activité énérgisante : les participants devaient former un cercle debout et si proches les uns les autres qu'ils pouvaient s'asseoir sur les genoux de leur voisin et rester en cercle. Le but de cette activité énérgisante était d'accroître la coopération et la confiance entre les participants. Photos 2 & 3 : Travail et discussion de groupe. Photo 5 : Les formateurs récemment formés animent leur première formation en plein air à Apach, une semaine après la formation des formateurs de Gulu. Photos gracieusement fournies par Anne Lomholt Lei Hansen, Centre PS.



3



2



4



5

## Le secours et l'auto-reflexion : des survivants apprennent à partir de documentaires visuels

Gloria Chang, principale chargée de communications,  
Société de la Croix-Rouge de la  
République de Chine (Taïwan)

Quatre ans après que le typhon Morakot ait dévasté des régions du sud-est de la Chine et Taïwan, une série de présentations documentaires visuelles sur les événements offre du soutien psychosocial aux survivants en leur permettant de rendre compte de leurs propres progrès.

Vivre avec les répercussions de la catastrophe est comme la nature de la catastrophe elle-même : imprévisible. Face à une catastrophe naturelle, il nous est impossible de prédire comment nous réagirons, comment nous gérerons le deuil et la perte, comment nous nous y prendrons pour reconstruire notre vie, ou combien de temps il nous faudra pour nous en remettre.

Quatre ans après le passage du typhon Morakot sur Taïwan et la Chine continentale en août 2009, les habitants de la région vivent toujours avec des souvenirs douloureux. Estimé comme le plus violent dans la région depuis près de cinquante ans, ce typhon a touché des millions de personnes, coûté la vie à des centaines d'autres, et balayé d'innombrables habitations, dont tout un village.

Les habitants du village de Lai-Yi, dans le comté de Pingdong, ont subi la séparation, l'évacuation et la reconstruction. Les comtés de Pingdong et de Kaohsiung, dans le sud de Taïwan, ont été parmi les plus fortement touchés par des pluies torrentielles. Pour des raisons de sécurité, beaucoup de gens ont dû être évacués vers des zones de banlieue où ils ont dû recommencer leur vie à zéro.

Le gouvernement et les ONG ont coopéré pour aider les survivants à reconstruire de nouveaux logements. Suite au typhon Morakot, la Société de la Croix-Rouge Taïwan (SCRT) a débuté un plan sur six ans impliquant de terminer la reconstruction les trois premières années, et l'assistance aux survivants les années suivantes pour qu'ils développent leurs moyens de subsistance et renforcent leur résilience parallèlement au soutien psychologique.

Dans les suites immédiates du typhon, la SCRT a concentré tous ses efforts sur le sauvetage des vies, les secours d'urgence et le relogement temporaire. Fin 2012, la troisième année après la catastrophe, les phases de relèvement et de reconstruction étaient pratiquement achevées, selon ce qui avait été prévu. Mais la rééducation de l'esprit est rarement aussi évidente, il existe seulement quelques canaux pour le soutien psychosocial.

« Ils n'étaient pas conscients du fait que le traumatisme est comme une sorte de maladie, et qu'il nécessite un traitement médical. La plupart d'entre eux sont inhibés à cause de leur culture et du rôle qu'ils sont supposés jouer », expliquait un membre du personnel sur site de la SCRT.

La recherche montre que s'adapter à la perte et au chagrin prend du temps. Les gens doivent accepter les faits pour pouvoir passer à autre chose. Le personnel de la Croix-Rouge, affecté au site de relogement temporaire pour accompagner les survivants sur le long terme, a observé que l'humeur générale parmi la population touchée devenait aussi sombre et lourde que l'air ambiant lorsque la saison des typhons revenait ou lorsqu'il pleuvait beaucoup. Au lieu de s'atténuer avec le temps, c'était comme si la douleur de ces gens s'était accumulée, compactée, et qu'elle était devenue de plus en plus évidente avec les années. En fait, le nombre de cas d'insomnie et de dépression augmente de manière spectaculaire pendant la saison des typhons.

Le traumatisme collectif dans les communautés est difficile à évaluer et à prendre efficacement en charge. Les individus d'une même communauté peuvent réagir différemment aux événements, et contrôler le bien-être d'un groupe est plus compliqué. Ajoutant encore à la difficulté de la situation, les survivants du village de Lai-Yi sont un peuple autochtone et leur culture est différente de celle du personnel de la SCRT. Ceci rend l'estimation des effets de l'aide psychologique traditionnelle encore plus difficile.

Étant donné les différences culturelles, les interventions alternatives peuvent être utiles. L'art-thérapie consiste à appliquer l'art, la peinture et la narration comme moyen d'expression des conflits non dits ou irrésolus chez les individus. Elle convient souvent pour prendre en charge le traumatisme, la perte et le deuil car elle transcende les barrières linguistiques, ouvre des voies de communication et des possibilités de discussion.

Avec ceci à l'esprit et en s'appuyant sur ses expériences précédentes, le personnel sur site de la SCRT a initié un projet intitulé « Vous n'êtes jamais seul » (« You Are Never Alone »), conjointement au département du travail social de l'université Mei-Ho et à l'église locale. L'événement impliquait la diffusion de plusieurs documentaires sur le typhon Morakot de 2009 dans un cadre collectif.

Le projet appliquait une théorie sur la résilience en quatre étapes : avec le recul, repli, reconnaissance et relèvement. Dans l'étape « Avec le recul », les participants ont regardé et commenté un diaporama intitulé « Rentrer chez soi », qui retrace la période de transition lors de laquelle les survivants ont quitté leur logement temporaire pour emménager dans leur nouveau logement. Certaines des personnes apparaissant dans le diaporama étaient présentes lors de la projection. « Repli » était illustré par deux diaporamas montrant le soutien dispensé par la Société de la Croix-Rouge Taïwan après le grand séisme de l'est du Japon et le tsunami de 2011, et le cyclone Nargis au Myanmar en 2008. La phase « Reconnaissance & Relèvement » était marquée par

la diffusion du film documentaire « La chanson de Lai-Yi ». Ici, des visages familiers apparaissent à l'écran, et la chanson traditionnelle touchait la corde sensible des anciens.

Après une diffusion d'une heure, un prêtre a fait une brève homélie sur la manière dont ces films illustrent le passé des participants, les catastrophes, et même la reconstruction dans d'autres pays. Il a dit espérer que les participants considèrent ce moment comme un nouveau départ, et leur a conseillé d'adopter une attitude positive à l'égard de tout ce qu'ils ont vécu. Il a ensuite mené le groupe dans la prière et l'adoration.

Enfin, après les diffusions et la séance de prières, les participants ont passé une demie heure supplémentaire à échanger leurs histoires avec le groupe. Cela donne un exutoire à leur deuil et leur permet de constater qu'ils ont réellement la capacité de s'adapter à la douleur et au chagrin. Ils peuvent également transformer leur énergie négative en pensée positive grâce à leurs croyances religieuses.

À Taïwan, beaucoup d'autochtones sont des chrétiens pratiquants qui vont régulièrement à l'église. En ce qui concerne la guérison à long terme, les Taïwanais chrétiens autochtones réagissent généralement de manière positive lorsque leur religion est mise en lumière. Pour ces communautés, la foi chrétienne est un élément important du processus de guérison.

Le fait de regarder ces documentaires ensemble et d'échanger ensuite a donné la possibilité aux survivants de libérer les tensions qu'ils avaient contenues jusqu'alors et de se soulager des soucis et de la peine accumulés. Prévu à l'origine pour 30 habitants du village de Lai-Yi, l'événement en a accueilli plus du double, avec en tout 63 participants. Selon le questionnaire qu'ils ont rempli, 92 % ont indiqué avoir aimé l'événement tandis que 97 % s'en sont dits satisfaits ; tous les participants ont affirmé avoir apprécié le film.

Cette méthode semble avoir réussi à dépasser les problèmes de différences culturelles parce qu'elle limite le besoin d'affirmation extérieure, c.-à-d. que les gens n'ont pas besoin de dire aux autres à quel point ils vont mieux maintenant, la caméra le dit pour eux.

On attribue largement le retour positif qu'a rencontré ce projet à deux facteurs :

1. l'activité se combine avec le système de croyance des survivants, et le prêtre joue un rôle clé sur le chemin menant à la pensée positive ;
2. au travers du documentaire, les gens voient clairement les progrès qu'ils ont accomplis, ainsi que l'amour et l'aide qu'ils ont reçus des autres.

Le projet « Vous n'êtes jamais seul » montre que le documentaire est un miroir qui réfléchit le processus par lequel les survivants sont passés : quand on se voit soi-même dans un film retraçant des événements passés, on construit subconsciemment un dialogue avec soi, dans le passé. Il s'agit d'un outil qui a permis aux survivants du typhon de voir clairement les progrès accomplis en comparant « hier » avec « aujourd'hui », longtemps après. En partageant leurs histoires et en écoutant les opinions et les observations des autres, qui ont, eux aussi, vécu les événements, les survivants voient l'affirmation de leurs propres expériences et sentiments.



### Partage et retours des participants

« Quand le typhon Morakot nous a frappés, pour moi, c'était comme la fin du monde. Je savais plus quoi faire. Mes pensées étaient négatives, injustice, accusation, culpabilité. Avec le parcours de reconstruction, je ressens l'amour de la Société de la Croix-Rouge et j'apprécie la Croix-Rouge pour nous avoir constamment accompagnés depuis que nous étions dans nos logements temporaires. En regardant le documentaire et les diaporamas, j'ai réalisé que d'autres gens dans le monde ont souffert comme moi. Après le typhon Morakot, les Japonais nous ont beaucoup aidés, et les Taïwanais aussi, ont offert énormément de soutien au Japon, après le tsunami. Nous avons tous pu tourner la page, grâce à l'amour et à l'attention que nous nous sommes mutuellement portés. Tout ce que nous possédons est précieux et nous devons nous efforcer d'aider ceux qui sont dans le besoin. »

« L'émotion est très vive quand on repense à nos vies d'avant, en voyant le documentaire ' La chanson de Lai-Yi'. » Le diaporama vidéo « Rentrer chez soi » nous rappelle le processus que nous avons traversé, de la perte à la reconstruction de nos vies nouvelles. Un autre diaporama, qui montre l'assistance taïwanaise lors du grand séisme de l'est du Japon et du tsunami, nous fait sentir que nous avons la force d'aider les autres. »

« Ces films sont touchants et vrais. Lorsqu'on les regarde, on ressent de l'amour et on voit la situation d'autres gens après la catastrophe. »

## Rejoignez-nous en ligne !

### www.mhpss.net

Le Réseau de soutien psychiatrique et psychosocial est une plateforme mondiale de plus en plus importante qui relie les gens, les réseaux et les organisations, qui encourage le partage de ressources et qui accroît les connaissances liées à la santé mentale et au soutien psychosocial, dans les situations d'urgence aussi bien que dans les épreuves chroniques.

Cette plateforme est riche en ressources et en opportunités de connexion avec d'autres praticiens de soutien psychosocial par région, organisation, ou thème d'intérêt spécifique.

Le Centre psychosocial de la Fédération internationale dispose d'un groupe sur mhpss.net, et nous vous invitons à le rejoindre. Ensemble, nous pouvons faire de ce groupe un endroit vivant où débattre, tisser des réseaux et échanger.


Il vous suffit de vous rendre sur la page [www.mhpss.net](http://www.mhpss.net), de créer un compte utilisateur, et de rejoindre le groupe « Centre Psychosocial de la FICR ».

### www.facebook.com/psychosocial.center

Vous pouvez aussi nous suivre sur Facebook. Nous y postons des actualités psychosociales, des événements, des cas et des photos chaque semaine, et nous vous invitons à participer à la conversation et au partage avec nous !



## Centre Psychosocial

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

**Centre Psychosocial** de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge  
a/s Croix-Rouge danoise  
Blegdamsvej 27  
PO. BOX 2600  
2100 Østerbro  
Copenhague  
Danemark

Tél. : +45 3525 9200  
E-mail : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Internet : <http://www.pscentre.org>

Chercheurs associés



Et avec le soutien de



Hébergé et soutenu par

