Manuel de formation

L'accompagnement psychosocial sensible au stress et au traumatisme vis-à-vis des survivantes de violences sexuelles

medica mondiale
2018

Tous droits réservés.
medica mondiale autorise des ONG à reproduire et à traduire ce manuel dans le cadre de stages ou en tant qu'outil de formation, de manière générale.
Nous demandons cependant à ceux qui souhaitent en faire usage, de citer les sources de *medica mondiale*, ainsi que de faire une demande préalable par écrit à info@medicamondiale.org, et d'envoyer une copie des documents concernés à *medica mondiale*, à partir du moment où les documents écrits contiennent nos images, textes ou idées.

Toute reproduction, utilisation et diffusion de ce manuel, totale ou partielle, sous quelque forme que ce soit et par quelque procédé que ce soit, ainsi que sur quelque support que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'auteur.

Auteur :	Inga Neu
Co-auteur :	Simone Lindorfer, Alena Mehlau
Formatrices principales :	Inga Neu, Alena Mehlau
Appui éditorial :	Angelika Söhne
Artiste/ illustrations :	Grace Bithum
Lectorat :	Anne Dubost
Graphisme :	Sandra Seitz-Atlama

Ce manuel a reçu des fonds de subvention de la part de :

SIGRID RAUSING TRUST

smartpeace

table de matières

Introduction générale : 11

Explication des icônes 19

Module 1 : Se mettre en route : L'autonomisation des femmes survivantes, la violence sexuelle et celle basée sur le genre ainsi que les conséquences traumatisantes (3 jours) 21

Le contexte du module 1 et les contenus principaux de la formation : 22

Jour 1 : Introductions principales et présentation du concept de l'autonomisation 23

Session 1 : Introductions : Présentations du programme et faire la connaissance des autres participantes 23

1. Ouverture et présentations des participantes 23

2. Présentation de l'objectif de la série des modules, de *medica mondiale* et du programme de module 1 24

3. Etablir le cadre de travail 26

Session 2 : Les fondations du concept de l'autonomisation 27

1. Introduction à l'autonomisation 27

L'autonomisation 28

2. L'arbre d'autonomisation 29

3. Prendre soin de soi-même : Ressentir le bonheur 31

Exercice d'imagination : Ressentir le bonheur 33

Session 3 : Approfondir le concept d'autonomisation : Donner du feedback de manière autonomisante 34

1. Donner du feedback de manière autonomisante 34

Règles d'or pour le feedback 36

Jour 2 : La violence sexuelle et basée sur le genre 37

Session 1 : Sexe et genre, la violence sexuelle et basée sur le genre 37

1. La différence entre sexe et genre 37

2. La violence basée sur le genre 39

La violence basée sur le genre 40

Session 2 : La violence sexuelle et le viol 41
1. Introduction à la violence sexuelle 41
La violence sexuelle 42
2. Le viol et les mythes sur le viol 43
3. Prise de soin de soi-même quand on travaille sur des sujets très lourds : Exercice de respiration 45
Exercice de respiration 46

Session 3 : Les conséquences du viol et l'accompagnement d'une cliente violée 47
1. Les conséquences du viol 47
Les conséquences du viol. 48
2. L'accompagnement d'une cliente violée 49
Ce que les intervenantes formées devraient savoir sur les aspects physiques du viol. 50

Session 4 : Auto-réflexion comme outil principal pour prendre soin de soi-même 52
1. La batterie d'énergie 52

Jour 3 : Introductions au sujet du traumatisme et le fait de prendre soin de soi-même 54

Session 1 : Introduction aux plaies de la vie 54
1. L'histoire du palmier 54
L'histoire du palmier 56
Ce que les intervenantes formées doivent apprendre de l'histoire du palmier. 58

Session 2 : Introduction aux signes du traumatisme 59
1. Les signes du traumatisme 59
Qu'est-ce que c'est le traumatisme? 60

Session 3 : Introduction au fait de prendre soin de soi-même 63
1. Prendre soin de soi-même : une obligation pour les intervenantes professionnelles 63
Etude de cas : Alice est fatiguée. 65
Concepts importants d'auto-prise en charge 66

Session 4 : Clôture du premier module 68
1. Réflexion de la formation en commun 68
2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture 69

Module 2 : Les fondations de l'assistance psychosociale (3 jours) 71

Le contexte du module 2 et les contenus principaux de la formation : 72

Jour 1 : Les fondations de l'assistance psychosociale 73

Session 1 : L'ouverture du module 73

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session 73
2. Présentation de l'objectif et du programme du module 2 74
3. Etablir le cadre de travail 74

Session 2 : Aide moderne et traditionnelle 76

1. La différence entre l'aide moderne et l'aide traditionnelle dans l'accompagnement psychosocial d'une cliente 76

Modèles d'aide 78

2. Donner des conseils dans le bon sens 79

Comment donner des conseils dans le bon sens 80

Session 3 : Les 4 principes de base de l'assistance psychosociale 81

1. Le principe de base n°.1 : «Garder le secret» 81

L'histoire de Sarah 83

étude de cas sur les intervenantes psychosociales 84

2. Le principe de base n° 2 : L'empathie et comprendre la différence entre « empathie » et « sympathie» 85
3. Le principe de base n°3 : L'autonomisation des femmes dans l'aide psychosociale 87

jeu de rôle : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation 89

jeu de rôle : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation 90

4. Principe de base n°4 : Etablir un rapport de confiance entre l'intervenante et la cliente 91

Les 4 principes de base 93

Jour 2 : Les étapes de l'accompagnement psychosocial : Première partie 94

Session 1 : Introduction aux 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 94

1. Introduction aux 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 94

L'histoire de Catherine 95

Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 96

Session 2 : Les étapes 1 à 5 102
1. Étape 1 : L'accueil 102
2. Étape 2 : l'écoute active 103
L'Ecoute active 106
3. Étape 3 : Evaluer les dangers 108
4. Étape 4 : Evaluer les besoins de la cliente et pratiquer dans un jeu de rôle 109
5. Étape 5 : Donner des informations 110
6. Introduction à la relaxation musculaire comme exercice pour prendre soin de soi-même 111
Exercice de relaxation musculaire : Instructions 112

Jour 3 : Les étapes de l'accompagnement psychosocial : Deuxième partie 113

Session 1 : Le travail avec les ressources et les étapes 6-9 113
1. Introduction aux ressources 113
Qu'est-ce que c'est, les ressources? 114
Questions pour découvrir les ressources pendant l'écoute 116
2. Etape 6 : Développer un plan d'action 119
Comment aider la cliente à trouver des solutions à ses problèmes 121
3. Etape 7 : Clôture et suivi 123
4. Etape 8 : Remplissage de dossier 123
5. Etape 9 : Prendre soin de soi-même 123

Session 2 : Prendre soin de soi-même 124
1. Auto-réflexion : Analyse individuelle de la situation de stress 124
2. Les différents volets pour prendre soin de soi-même 126
3. Prendre soin de soi-même AU TRAVAIL : les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire 128
Les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire pour les APS 129
4. Un exercice pour prendre soin de soi-même après l'écoute 130
Déposer ses bagages (Instruction) 131

Session 3 : Clôture du deuxième module 132
1. Réflexion du module en commun 132
2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture 132

Module 3 : Approfondir les connaissances de l'accompagnement psychosocial (3 Jours) 135

Le contexte du module 3 et les contenus principaux de la formation : 136

Jour 1 : Récapituler les étapes de l'accompagnement psychosocial et les défis 137

Session 1 : L'ouverture du module 137

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session 137
2. Présentation de l'objectif et du programme du module 3 138
3. Etablir le cadre de travail 138

Session 2 : Récapitulatif des 9 étapes 140

1. Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 140
2. Pratiquer l'accompagnement psychosocial dans un jeu de rôle 140

L'histoire de Noëlla 142

Règles de base pour l'accompagnement psychosocial 143

Session 3 : Les défis dans la pratique de l'accompagnement psychosocial 144

1. Appliquer les étapes de l'accompagnement psychosocial dans les cas difficiles 144

Session 4 : Prendre soin de soi-même en travaillant avec des situations difficiles 146

1. Sauter la ligne : Comment se protéger en mode emphatique 146
2. Prendre soin de soi-même pendant l'écoute : Se construire une enveloppe protectrice 147

Se construire une enveloppe protectrice 148

Jour 2 : Approfondir et pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial 150

Session 1 : Approfondir les connaissances sur l'écoute active : Les techniques de communication avancées 150

1. Poser des questions 150

Technique de communication avancée (1) : Poser les « bonnes » questions 152

2. Réflexion des émotions 154

Techniques de communication avancée (2) : La réflexion des émotions 155

3. La validation des émotions 157

Techniques de communication avancée (3) : La validation des émotions 158

4. La reformulation des expressions 159
« Pratiquer la reformulation » 161
Techniques de communication avancée (4) : La reformulation 162
Session 2 : Pratiquer les techniques de communication 164
1. Distinguer les techniques de communication 164
Techniques de la communication 165
2. Appliquer les techniques de communication avancées dans l'écoute active 167
Session 3 : Les objectifs du travail des APS 168
1.Autoréflexion : quelle est ma motivation en tant que APS ? 168
Deux APS s'entretiennent... 170
2. La pyramide d'intervention et ce que les APS font 172
Des concepts différents d'accompagnement psychosocial 175
Jour 3 : Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme 176
Session 1 : Pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial 176
1. Jeux de rôles sur l'accompagnement psychosocial 176
Session 2 : Le traumatisme et comment les 4 principes de l'approche sensible au stress et au traumatisme y sont liés 177
1. Récap : Les signes du traumatisme 177
2. La physiologie du traumatisme 178
Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau lors d'un évènement traumatique? 180
Session 3 : L'approche sensible au stress et au traumatisme (AST) 182
1. Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme et à ses principes 182
Les principes de base de l'approche sensible au stress et au traumatisme 184
Comprendre comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme en tant que APS 185
2. Exercice d'imagination : Le lieu sûr 186
Exercice d'imagination : Le lieu sûr intérieur 187
Session 4 : Clôture du troisième module 188
1. Réflexion de la formation en commun 188
2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture 189

Module 4 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme et sur l'approche sensible au stress et au traumatisme (3 Jours) 191

Le contexte du module 4 et les contenus principaux de la formation 192

Jour 1 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme 193

Session 1 : L'ouverture du module 193

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session 193
2. Exercice : le travail avec les images intérieures : réveiller la lumière du soleil dans votre corps 194

Exercice d'imagination : réveiller la lumière du soleil dans votre corps 195

3. Présentation de l'objectif et du programme du module 4 196
4. Etablir le cadre de travail 197

Session 2 : Récapitulation et renforcement des connaissances de base sur le traumatisme 198

1. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : l'histoire de palmier 198
2. Approfondir les connaissances sur le « traumatisme » : La définition clinique d'un événement traumatique 199
3. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : Les signes du traumatisme et l'importance de la psychoéducation 200
4. Approfondir les connaissances sur le traumatisme : Les facteurs de protection et de risques 201

Le processus de gestion post-traumatique : Les facteurs de protection et de risques 203

5. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : La neurophysiologie du traumatisme 204

Jour 2 : Récapituler et approfondir les connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme 206

Session 1 : Récapitulation des 4 principes de l'AST 206

1. Mise en scène des 4 principes de l'AST 206

Comment puis-je aider une personne traumatisée en intégrant l›approche sensible au stress et au traumatisme dans l'accompagnement psychosocial ? 207

Session 2 : Des approches et techniques pour surmonter les problèmes post-traumatiques 208

1. Les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques 208

Les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques 209

2. Les techniques pour récupérer le contrôle 213

Techniques pour récupérer le contrôle 214

Session 3 : Pratiquer l'AST dans des jeux de rôle 217

1. Pratiquer comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme lors de l'accompagnement psychosocial 218

L'histoire d'Ellen 219

Jour 3 : Résumé, aperçu des contenus et clôture de la formation 220

Session 1 : Terminaison de l'approfondissement des connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme 220

1.Continuation des jeux de rôle 220

2.Questions et Clarifications par rapport au quatrième module 220

Session 2 : Récapitulation des contenus du Module 1 au Module 4 221

1.Elaborer un aperçu des contenus de la formation et identifier des contenus non intégrés 221

Session 3 : Clôture du quatrième module 223

1. Réflexion de la formation du module 4 en commun 223

2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture 223

Annexe 225

Images en A-4 226

Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 226

Les 4 principes de base 235

Exercices d'imagination 239

5 idées de récapitulatifs 245

5 idées pour les évaluations quotidiennes 248

Introduction générale

Manuel de formation sur l'accompagnement psychosocial sensible au stress et au traumatisme vis-à-vis des survivantes de violences sexuelles

Le contexte du manuel

Ce manuel constitue le résultat d'un travail commun entre les femmes du Burundi, de la République Démocratique du Congo et de l'Allemagne. Il se base sur des expériences de longue date de *medica mondiale*[1] dans l'accompagnement psychosocial des survivantes de violences sexuelles qui ont été partagées avec des expertes burundaises et congolaises dans des formations au Sud-Kivu (République Démocratique du Congo) et adaptées aux nécessités et défis locaux. Pendant deux années, nous avons mené un processus de conceptualisation, de field-testing et de développement de contenus dont les résultats sont assemblés dans ce manuel et qui se focalise désormais surtout sur la formation des assistantes psychosociales (APS) du Sud-Kivu.[2]

Le contexte socio-politique de l'Est du Congo pour lequel nous avons écrit ce manuel est marqué par une instabilité socio-politique importante à cause des conflits armés continus et complexes et de l'expulsion et du déplacement forcé d'une grande partie de la population. Les femmes dans la région du Kivu subissent des violences sexuelles de tous les côtés et à un niveau de brutalité inimaginable : soit par des groupes armés différents, soit par des agresseurs, issus de la société civile. Les survivantes souffrent de beaucoup de conséquences physiques et psychiques. En plus, ces femmes sont souvent stigmatisées par leurs familles et leurs communautés et répudiées par leurs maris. En conséquence, elles tombent souvent dans une situation de pauvreté et vulnérabilité totales.

Vis-à-vis de cette situation, différentes initiatives congolaises de femmes se sont constituées afin de combattre les violences sexuelles et afin d'offrir aux survivantes un espace protégé et encourageant qui leur donne la possibilité de retrouver leur stabilité et leur confiance, afin de pourvoir vivre debout. Ces initiatives se positionnent du côté des survivantes avec beaucoup d'engagement et de solidarité.

Ce sont donc souvent les femmes des communautés qui accompagnent et soutiennent les survivantes des violences sexuelles, grâce à leur respect de la part des communautés et de leur engagement particulier. L'objectif principal de ce manuel, c'est donc de renforcer ces accompagnatrices dans leur tâche difficile, de contribuer à leur professionnalisation et de les aider à se protéger dans leur engagement : Car le travail dans un contexte de conflit continuel signifie pour elles aussi un stress psychique important.

A qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel de formation était à la base conçu pour les formatrices des assistantes psychosociales (APS), comme on appelle, dans beaucoup d'organismes locaux du Kivu ces accompagnatrices des survivantes; ce manuel consiste en 4 modules. A notre avis, il faut que les formatrices utilisant ce manuel soient formées

[1] *medica mondiale* est une organisation non-gouvernementale dont le siège est situé à Cologne, en Allemagne. En tant qu'organisation féministe du droits des femmes et d'aide au développement, *medica mondiale* soutient les femmes et filles dans des zones de crise et de guerre sur le plan international. Dans des programmes propres à l'organisation et en coopération avec les organisations locales de femmes, nous offrons aux survivantes de violence sexuelle basée sur le genre un soutien holistique. Au niveau politique, nous œuvrons de façon offensive pour l'imposition du droits des femmes, nous exigeons la condamnation conséquente des crimes ainsi qu'une protection efficace, justice et participation politique pour les survivantes de violence. Actuellement *medica mondiale* est actif entre autre dans le nord de l'Irak / Kurdistan, en Afghanistan, en Europe du Sud-Est, au Libéria et dans la région des Grands Lacs en Afrique. Pour plus d'information visitez www.medicamondiale.org

[2] Une grande partie du matériel présenté provient du manuel „Women's Empowerment Manuel" de *medica mondiale* et medica Liberia (2013). Voir : https://www.medicamondiale.org/fileadmin/redaktion/5_Service/Mediathek/Dokumente/English/Manuals_Handbooks/medica_mondiale_Liberia_Training_Manual_advanced_level.pdf (retrouvé : Août 2018)

elles-mêmes dans ces modules ainsi que dans la méthodologie de « formation des formateurs », avant de former d'autres personnes.

Même si les contenus se définissent par rapport aux connaissances et compétences pratiques nécessaires pour l'accompagnement psychosocial, quelques sujets et quelques exercices peuvent aussi être utiles pour d'autres groupes cibles d'une organisation : notamment pour le management et l'administration et d'autres membres du personnel qui ne s'occupent pas directement de l'accompagnement psychosocial. Ces thèmes plus généraux et applicables aux autres groupes professionnels sont par exemple les concepts liés à la violence basée sur le genre et la violence sexuelle (module 1) ; les connaissances de base sur le traumatisme (module 2-4), l'approche sensible au stress et au traumatisme (module 3) ainsi que le fait de prendre soin de soi-même (module 1-4).

Concernant quelques sujets, il n'est pas nécessaire que les formatrices soient des expertes en psychologie ou psychothérapie, mais selon notre expérience, pour la formation en accompagnement psychosocial et le traumatisme, il s'avère nécessaire d'avoir des formatrices expertes en matière de traumatisme et de counseling. Nous croyons en la capacité des femmes à développer des compétences et des connaissances dans un processus de formation autonomisant, mais nous sommes aussi conscientes des dangers impliqués quand on travaille sur le sujet du traumatisme et de l'accompagnement psychosocial sans être suffisamment formé. Cela peut provoquer de la confusion et de l'insécurité de la part des participantes ou mêmes des crises émotionnelles pendant la formation.

Quels sont les contenus et sujets principaux de ce manuel ?

Afin de renforcer les capacités des APS, voilà les sujets principaux qu'on a choisi et qui sont développés par étapes dans les 4 modules :

- Le concept de l'autonomisation des femmes ;
- Les violences sexuelles;
- Les attitudes et les étapes dans l'accompagnement psychosocial;
- Les connaissances de bases sur le traumatisme et ses conséquences ;
- L'approche sensible au stress et au traumatisme de *medica mondiale* ;
- Le fait de prendre soin de soi-même

Chacun de ces 4 modules contient 3 jours de formation et différentes séances réparties selon des sous-thèmes. Les modules ainsi que les jours ont une densité de contenu et de complexité différente, c'est-à-dire : Quelques exercices ou séances nécessiteront plus de temps et plus d'efforts que d'autres, selon les différents niveaux de formation et d'éducation des participantes. Il est nécessaire de toujours adapter le volume et le rythme du déroulé des contenus à l'énergie du groupe, raison pour laquelle les formatrices sont obligées de bien évaluer si le groupe a besoin de plus de pauses, d'exercices de relaxation ou de jeux de rôles supplémentaires, même si le déroulement des séances du manuel propose autre chose.

Le **module 1** démarre l'ensemble de la formation et donne l'introduction à un concept important : Le concept de l'autonomisation est présenté et expérimenté. L'«autonomisation» est donc l'idée directrice et le «fil rouge» et reflète notre vision de base du changement. Nous voulons aborder la vie des femmes et des filles qui est - à bien d'égards – marquée par des expériences de dés-autonomisation, la violence basée sur le genre étant l›une de ses expressions les plus fortes et les plus douloureuses. Nous sommes persuadées que tout commence avec le pouvoir que les femmes et les filles possèdent «en» elles-mêmes. Depuis fort longtemps et dans différents endroits à travers le monde, les femmes ont grandi avec la croyance qu'elles valaient moins que les hommes, qu'elles devaient supporter un mode de vie marqué de violence et d'injustice, qu'elles devaient rester dépendantes dans leurs relations avec les hommes et leurs familles. Elles sont même arrivées à la croyance ancrée dans leurs cœurs et dans leurs esprits que la vie d'une femme est ainsi façonnée, qu'il n'y a pas d'autre alternative.

Ayant donc intériorisé l'idée que les femmes sont des êtres inférieurs, les femmes ont parfois tendance à blâmer et à humilier d'autres femmes et d'autres filles à cause de ce qu'elles ont vécu, et suivre ainsi la logique du patriarcat. Les expériences dés-autonomisantes des femmes peuvent quelques fois même jouer un rôle négatif dans notre travail d'accompagnatrices dans la façon dont nous approchons les survivantes, et dans notre tendance à blâmer les survivantes, -même inconsciemment-, de la violence qu'elles ont subie. Par conséquent, l'autoréflexion est une compétence de base pour les femmes afin de commencer à briser le cycle de violence qu'elles permettent inconsciemment de se perpétuer dans leurs familles et leurs communautés à travers la façon dont elles élèvent leurs enfants, et dans leurs communautés à travers la façon dont elles interagissent avec leurs collègues femmes.
Cependant, l'autonomisation ne peut être atteinte dans l'isolement. «Aider » et «soutenir » sont donc des expressions fondamentales et en même temps des outils de base pour parvenir à l'autonomisation. Aider les femmes et les filles à surmonter leurs expériences de violence est à la fois un acte de soutien professionnel et un moyen de créer la solidarité entre les femmes.

Donc, lié à l'autoréflexion sur le concept de l'autonomisation et l'oppression, nous présentons aussi les connaissances de base sur les violences sexuelles et basées sur le genre dans ce premier module.

Un autre thème principal de toute la formation – le traumatisme – est introduit ici d'une façon interactive – à travers une histoire et une présentation des signes du traumatisme psychique illustrés avec des dessins.

Finalement, un aspect important qui est introduit dans le premier module, mais qui constitue une activité transversale dans tous les modules, c'est le fait de prendre soin de soi-même. Personne ne reste en équilibre si elle travaille dans un contexte de violence et si elle est confrontée aux conséquences destructrices des violences sur la santé psychosociale des survivantes. La violence nous affecte aussi en tant que personne aidante, raison pour laquelle nous avons besoin de stratégies pour prévenir l'épuisement et le traumatisme secondaire qui font aussi partie du 1 module.

Le **module 2** est consacré aux attitudes et aux éléments d'une conversation autonomisante dans le processus d'aide. Voici comment le manuel le conceptualise : 4 principes de base et 9 étapes du processus d'accompagnement psychosocial sont présentés et élaborés dans des jeux de rôles. Les principes sur lesquels nous basons notre approche d'aide sont : la confidentialité, l'empathie, l'autonomisation des femmes et finalement la confiance entre cliente et personne aidante. Les 9 étapes que nous avons choisies comme piliers sur lesquels le processus d'aide et d'autonomisation se reposent sont : l'accueil de la cliente(1), l'écoute active (2), évaluer les dangers dans lesquels se trouve la survivante et qui doivent être considérés afin de trouver une solution (3) et évaluer les besoins de la cliente (4), l'APS donne des informations importantes à la cliente par exemple sur des possibilités juridiques ou médicales ou d'autres offres d'aide qui existent dans la région (5), développer un plan d'action où c'est la cliente et non l'APS qui trouve la solution ou les étapes suivantes (6), clôture de la séance et suivi (7), remplissage du dossier par l'APS (8) et finalement l'importance pour l'APS de prendre soin d'elle-même. 9). Ces étapes, d'après notre expérience, aident l'APS à développer un processus d'aide cohérent et autonomisant.

Le **module 3** approfondit les connaissances sur les techniques de communication utiles dans la conversation entre cliente et personne aidante. Les 4 techniques avancées de communication, notamment poser des questions (1), refléter les émotions de la cliente (2) ainsi que les valider (3) (c'est-à-dire : exprimer que les émotions que la survivante éprouve sont tout à fait compréhensibles et normales) et paraphraser ce que la cliente a dit (4) afin d'assurer que l'APS a bien compris.
C'est aussi dans le module 3 que nous décrivons en détail l'approche sensible au stress et au traumatisme, une approche qui n'est pas une forme de thérapie, mais plutôt une certaine attitude vis-à-vis des survivantes traumatisées. Nous développons cette approche dans ce module à travers des dynamiques liées aux processus neurophysiologiques qui jouent un rôle dans le développement des traumatismes psychiques. Cette approche sensible au stress et au traumatisme développée par *medica mondiale* vise à rendre les personnes aidantes conscientes et sensibilisées aux besoins des survivantes. Elles apprennent comment elles peuvent contribuer

à ce que la survivante se stabilise psychiquement, en évitant plus de stress et le risque de rétraumatisation. En même temps, cette approche vise à considérer les charges psychiques des APS en travaillant toujours dans le contexte des souffrances psychiques liées aux violences de leurs clientes et à renforcer leur résilience en apprenant comment prendre soin de soi-même.

Le **module 4** constitue en un module récapitulatif et d'approfondissement de toutes les connaissances acquises lors des modules précédents. Les principes de base et les étapes de l'accompagnement psychosocial ainsi que les techniques de communication avancée sont pratiquées dans des jeux de rôle. Les connaissances sur les traumatismes sont approfondies par une séance sur les facteurs protectrices et de risques qui jouent un rôle dans l'intégration d'une expérience traumatisante. D'autres exercices pour aider une survivante à équilibrer ses réactions post-traumatiques sont présentés et expérimentés. Aussi le fait prendre soin de soi-même joue un rôle important dans ce module clôturant la série des modules de la formation.

Finalement, **l'annexe** contient quatre parties, notamment :

- Les **dessins** qui montrent les contenus concernant l'accompagnement psychosocial (principes, étapes, techniques etc.) qui peuvent être utilisées pendant la formation ;
- Des propositions concernant des **exercices récapitulatifs** pour récapituler les contenus du jour précédent de la formation d'une façon interactive et créative ;
- Des **exercices** d'évaluation pour chaque jour de formation qui permettent d'évaluer le déroulement de la journée et de planifier les prochaines étapes de la formation et de les adapter, si nécessaire.
- Une sélection **d'exercices d'imagination** à utiliser dans des moments d'épuisement et quand la dynamique de groupe est plutôt faible.

Il est quand même toujours nécessaire d'évaluer quel exercice est applicable pour quelle situation de formation. Et de se rendre conscient que aucun exercice n'est applicable pour chacun et chacune dans chaque situation. C'est surtout important concernant les exercices d'imagination qui pourraient sembler inhabituels et difficiles pour quelques-unes. Il faut toujours bien expliquer aux participantes que les exercices d'imagination sont une proposition et nécessitent de l'expérience et de la pratique. Et même s'il y a des participantes pour lesquelles ces exercices ne fonctionnent pas bien, soulignez que ce n'est pas de leur faute et que c'est un outil parmi d'autres qui, pour quelques-uns fonctionne bien tandis que pour d'autres i l'effet positif est moindre ou bien qu'il se développe seulement en pratiquant.

Pourquoi est-ce que nous travaillons avec des exercices d'imagination ?

Les exercices d'imagination se sont avérés être extrêmement utiles pour les personnes traumatisées dans des moments de crises ou de perte de contrôle émotionnel, par exemple quand elles se sentent trop agitées et en peur ou – bien le contraire – si elles se sentent vides et ne ressentent plus d'émotions, donc des états émotionnels que des personnes traumatisées éprouvent souvent. Par ces exercices, les personnes traumatisées apprennent comment elles peuvent réguler ces émotions, se calmer elles-mêmes et ainsi diminuer des tensions dans leur corps qui sont une conséquence de l'état d'alarme physique. Donc ce sont des outils bien efficaces pour se sentir plus calme et détendu. La fonction de ces exercices est basée sur le fait que le système nerveux et le corps en général peuvent être influencés par des imaginations d'images intérieures calmantes et rassurantes. En s'imaginant des images positives, on peut provoquer efficacement un état mental et physique plus détendu et positif ce qui renforce le sentiment de pouvoir gérer les pertes de contrôle émotionnelles liées aux réactions post-traumatiques. Nous utilisons ces exercices dans cette formation comme outils que les APS vont apprendre pour leur travail d'accompagnement mais aussi pour prendre soin d'elles-mêmes. Ces exercices fonctionnent aussi bien pour les personnes aidantes dans des moments de surcharge émotionnelle.

Comment les modules sont-ils organisés ?

Le manuel veut aider les formatrices à suivre un processus qui a été testé avec des expertes. Afin de soutenir surtout des formatrices moins expérimentées, voici quelques outils :

- Les modules, les sessions et les exercices comportent une estimation de temps qu'ils couvrent d'après notre expérience, marquée par le symbole d'une montre.
- Chaque **module** commence toujours en donnant un aperçu du contenu et des objectifs. Il est structuré selon des **sessions** qui ont différents sous-thèmes et chaque session contient un nombre d'exercices utilisés dans ces sous-thèmes Chaque exercice commence avec une liste des **matériaux nécessaires** pour cet exercice respectif, comme par exemple les fiches, les images à utiliser ou d'autres matériaux. Les étapes des **exercices** sont marquées avec des « symboles » (icônes) et montrent aussi quel type d'étape est décrit (par exemple, si c'est le travail en petit groupe ou en plénière etc.).
- Un **symbole de flipchart** montre les flipcharts à préparer en avance. Il est important de consacrer suffisamment de temps dans la préparation afin d'aider les participantes semi-lettrées ou illettrées de bien suivre les cours de formation. Une préparation bien faite à l'écrit va beaucoup aider les participantes.
- Les **fiches à distribuer** appartenant à des exercices se trouvent toujours à la fin de l'exercice pour que les formatrices puissent les trouver instantanément. Elles sont marquées par un symbole.
- Dans quelques exercices, il y a quelques **remarques** qui donnent des informations supplémentaires, aussi marquées par un symbole.
- Nous recommandons de commencer chaque jour de formation avec un récapitulatif et de clôturer avec un **exercice d'évaluation**. Vous trouvez des propositions pour des récapitulatifs et évaluations dans l'annexe.

Même si les jours de formation sont présentés ici d'une façon très structurée, il faut souligner que ce sont toujours les formatrices qui prennent la décision de la manière qu'elles veulent présenter les sujets et quels exercices elles veulent utiliser. Si le groupe a réellement besoin de discuter davantage sur un certain sujet ou si le dynamique de groupe nécessite une certaine adaptation dans le déroulement de la formation, c'est leur responsabilité d'évaluer le processus et de prendre les décisions nécessaires.

D'après notre expérience, nous recommandons après chaque module d'organiser une sorte de « coaching récapitulatif ? » une journée que nous appelons « coaching formateur » qui est organisée avec le groupe des participantes quelques semaines après la formation au même endroit. L'objectif de ces coachings formateurs c'est d'approfondir les connaissances acquises lors du module et de les lier aux expériences pratiques des APS. Il s'agit d'une réflexion pratique sur l'application des acquis. C'est également l'occasion de récapituler des contenus difficiles. Dans ces coachings, les APS présentent en plus des cas compliqués ou leurs défis dans l'accompagnement psychosocial. Ces cas sont ensuite discutés ensemble avec une experte de la formation qui guide la discussion et donne les explications. Cette méthodologie d'éducation non-formalisée s'est avérée très importante surtout pour des participantes moins expérimentées en éducation.

Comment gérer les problèmes d'analphabétisme pendant la formation ?

La formation des personnes peu lettrées ou même analphabètes peut poser un défi à toute méthodologie éducative. De l'autre côté, ce sont souvent des personnes de la communauté très actives dans l'appui des survivantes qui n'ont pas beaucoup d'éducation formelle, surtout parce qu'elles sont des femmes et l'éducation des filles dans la culture congolaise est marginalisée, surtout dans un contexte de conflit armé. C'est pour cela, que nous prenons la méthodologie adaptée à ces besoins au sérieux : Il y a des alternatives dans la formation que nous proposons d'utiliser :

- **Lisez les histoires des cas aux participantes et demandez-leur de résumer le contenu avec leurs propres mots:** Même si ça va prendre plus de temps, ça va aider beaucoup de participantes à comprendre l'exercice.
- **Incluez beaucoup de jeux de rôles dans votre facilitation :** Les jeux de rôle peuvent illustrer les contenus principaux d'une session et donc fonctionner comme un message pour les participantes qui les assiste à mieux se souvenir. Il faut toujours donner assez de temps pour pratiquer et revoir les acquis dans des jeux de rôle et consacrer du temps à la discussion de feedback à la fin.
- **Réduisez les présentations théoriques autant que possible aux points capitaux :** Il vaut mieux avoir moins d'exercices par jour et moins d'input que de surcharger les participantes. Si nécessaire, les formatrices peuvent toujours ajuster le temps attribué aux sujets afin d'assurer que les participantes ont vraiment la capacité et la concentration de digérer suffisamment le matériel.
- **Concevez les séances de formation d'une façon participative et interactive :** Les participantes vont mieux apprendre et mémoriser les contenus quand elles ont la possibilité de les découvrir elles-mêmes que quand elles reçoivent des exposés théoriques. C'est valable pour tout le monde, mais pour des personnes peu lettrées, c'est essentiel pour assurer le succès d'une formation.
- **Utilisez des images, dessins ou symboles afin d'illustrer les points essentiels :** Ces outils vont beaucoup aider les participantes à mémoriser les contenus en les j rapprochant de ces aides visuelles.

Quels sont nos principes centraux dans le processus de formation comme nous le concevons ?

Favorisez la participation au cours de votre formation!

Les systèmes éducatifs et les méthodologies appliquées dans les programmes d'éducation formelle à travers le monde ont souvent adopté des styles autoritaires d'enseignement où les élèves sont forcés à la discipline, punis pour les mauvaises réponses, et ridiculisés devant leurs camarades quand ils ne parviennent pas à comprendre quelque chose ou osent poser des questions. Cela peut aussi arriver parfois dans la formation des adultes. Il existe toujours une tentation pour les enseignants ou les animateurs d'utiliser les dispositifs de formation dans les écoles et les ateliers de formation pour abuser de leur statut en recourant aux méthodes d'enseignement qui n'autonomisent pas. Nous mettons donc un accent particulier sur une formation participative et autonomisante, laquelle favorise une réflexion constante sur la question de savoir comment l'autonomisation peut être une expérience aux multiples bénéfices pour les participantes en tant qu'individus, pour les organisations, et bien sûr pour les clients qui recevront de l'aide.
Notre objectif est d'encourager une méthode d'apprentissage qui encourage les participantes à jouer un rôle actif dans les débats et à partager leurs expériences personnelles. Grâce à ce rôle -modèle positif, nous espérons que les participantes aussi adopteront progressivement une attitude différente envers les femmes et les filles qui viennent chercher de l'aide, et envers les membres de la communauté ayant les perceptions et les comportements envers les femmes qu'elles cherchent à changer.
Ainsi, une approche participative n'est pas seulement une méthodologie d'enseignement ; elle favorise aussi une vision différente de la capacité des gens à faire face aux problèmes, ce qui correspond à nos points de vue sur ce que signifie véritablement « aider ». Les approches participatives portent aussi sur une qualité différente de la relation entre les formatrices et les participantes : une relation de respect mutuel et d'égalité dans ce sens que les deux parties ont le droit d'offrir leurs points de vue. Donc, même quand les formatrices sont en train de faire des présentations sur des sujets importants, la matière dans le manuel est conçue de façon à ce qu'elle commence avec les expériences, les perceptions et les idées des participantes elles-mêmes.
Nous conseillons vivement aux formatrices de concentrer leur attention sur l'autonomisation des personnes à former comme faisant partie intégrante du processus d'apprentissage. Nous croyons que les formatrices peuvent jouer des rôles-modèles d'autonomisation en rendant l'environnement de formation une expérience autonomisante.

Les formatrices doivent être sensibles à la fois à leurs propres traumatismes et aux traumatismes des participantes.

Beaucoup de participantes à ces formations psychosociales sont probablement des survivantes de diverses formes de violence. Les femmes survivantes de l'oppression et de la violence basée sur le genre peuvent être particulièrement motivées pour aider d'autres survivantes afin de trouver un sens à ce qu'elles ont vécu dans leur propre vie. Nous apprécions profondément cette motivation, mais nous sommes conscientes du danger potentiel auquel elles peuvent s'exposer, car en traitant la douleur des autres femmes, elles peuvent souvent entrer en contact avec leur propre douleur.
Au cours de notre essai sur le terrain, nous avons souvent remarqué que beaucoup d'exercices touchaient nos participantes à un niveau émotionnel profond et vidaient leur énergie suite au stress causé par les souvenirs qui remontaient à la surface. Nous avons trouvé qu'il est particulièrement important de s'assurer que tous les détails d'histoires traumatiques des clientes ne soient pas donnés au cours de la formation, puisqu'écouter les récits traumatiques d'autres personnes peut rappeler aux participants leur propre traumatisme.
Parfois, la douleur issue de la violence subie par les participantes dans leurs familles et dans leurs communautés peut être toujours là, même si ces derniers peuvent se durcir pour ne pas trop la ressentir, afin que « la vie puisse continuer ». Mais même si elles se sentent relativement en paix maintenant, il se peut qu'elles aient traversé de terribles événements dans le passé, tels que les atrocités de guerre ou les viols commis pendant la guerre. Ce durcissement les aide à faire face à une souffrance énorme et au chagrin, mais il peut entraver le développement de l'empathie envers leurs clientes. Elles peuvent s'attendre à ce que les femmes et les filles victimes qui viennent chercher de l'aide puissent « se ressaisir », plutôt que de les aider à exprimer leur souffrance et à en faire part à quelqu'un qui accepte de les écouter avec empathie. Elles peuvent décourager les clientes de parler de symptômes que nous considérerions comme des expressions de traumatisme, parce que cela pourrait leur rappeler leur propre douleur. L'empathie exige donc un prix : En étant ouvert à la souffrance de celles que nous voulons aider, nous nous ouvrons aussi à notre propre souffrance. Cela peut être une expérience qui soulage, mais qui commencera souvent par la douleur. C'est comme si on ouvrait une plaie pour en faciliter la guérison. Dans la formation que nous offrons ici, nous essayons de trouver un équilibre entre la transmission des connaissances et des compétences aux personnes en formation et l'octroi des possibilités de partage de leurs expériences personnelles. Cet équilibre n'est pas toujours facile et nécessitera la sensibilité et la patience – ainsi que la volonté d'apprendre des erreurs.
A cause de ces dynamiques, nous proposons fortement de jamais faire la formation des modules seule, mais de toujours travailler avec une co-formatrice qui peut soutenir la formatrice et qui peut s'occuper des participantes quand celles-ci tombent dans une crise émotionnelle pendant les exercices.
Les formatrices pourraient également subir un stress d'être rappelées de leurs propres mauvais souvenirs. Aussi devraient-elles être conscientes de la nécessité d'auto-prise en charge pendant la facilitation des modules de formation, se soutenant mutuellement après des sessions de formation difficiles, et étant également prêtes à partager leurs propres expériences en séances de supervision par les pairs avec leurs collègues.

En plus, puisque nous proposons différents jeux de rôles, nous recommandons fortement que les joueurs « dérôlent» toujours après. Dérôler, cela veut dire se distancier des rôles joués en se secouant un peu et en disant par exemple : « Au revoir, je ne suis plus (nom de la personne qu'on a joué). Je suis maintenant de nouveau (dire son propre nom). » Le fait de dérôler est important afin que les participantes qui ont joué le jeu de rôle ne restent pas figées dans des émotions difficiles et douloureuses, celles que les personnes du jeu ont éprouvées. Il faut que les formatrices observent aussi bien après si les joueuses ont bien géré leur expérience ou si elles montrent encore des signes de stress liés aux émotions qu'elles ont éprouvé lors de leur jeu de rôle.

Finalement, il est important dès le premier moment de la formation, que toute expérience personnelle partagée parmi les participantes soit confidentielle. Cela sera aussi important comme leçon pour les participantes que l'importance d'offrir un espace protégé aux clientes pour qu'elles puissent parler de ce qu'elles ont subi.

Il faut adopter une attitude féministe et centrée sur la femme

medica mondiale est une organisation consacrée aux principes féministes ce qui veut dire qu'elle travaille pour l'égalité des femmes dans tous les domaines de leur vie, ce qui inclus leur droit à à la protection de la violence et de la discrimination. Le féminisme comme principe guidant, cela veut dire que nous travaillons contre les structures opprimantes et pour l'inclusion des femmes à tous les niveaux sociaux. Nos efforts se concentrent sur les femmes et voici comment cette approche se montre dans ce manuel :

- Le manuel positionne l'accompagnement psychosocial dans le contexte plus vaste de l'autonomisation des femmes afin de les aider à trouver des moyens pour lutter contre et éradiquer la violence faite aux femmes.
- *medica mondiale* encourage les assistantes psychosociales à considérer leurs clientes comme des personnes égales qu'on ne doit pas « sauver » ou « aider par force », mais qui gardent toujours le contrôle dans le processus d'aide. On souhaite donner la capacité aux femmes de faire leurs propres choix de vie et de déterminer leur propre guérison, ainsi que de trouver leurs propres solutions. Même si les clientes prennent des décisions douloureuses comme par exemple retourner chez un mari violent, nous devons respecter leurs décisions et garder ce respect au cœur de tout ce que nous faisons.

Qu'est-ce qu'il faut faire avant de commencer la formation ?

- Si possible, faites au préalable une analyse des besoins des participantes afin de connaitre les défis dans leur travail et de connaitre les sujets qui ont besoin d'être considérés en profondeur.
- Il faut toujours bien préparer chaque module. Une bonne préparation, cela veut dire : organiser tous les matériaux indiqués et photocopier les fiches à distribuer ; lire les instructions du module et prendre des notes de préparation sur les points essentiels ; lire même plusieurs fois les exercices de relaxation, de respiration, d'imagination et les histoires des cas. C'est important afin d'intérioriser ces exercices et histoires et pour que les formatrices puissent faciliter les contenus. C'est aussi important que les deux formatrices décident qui prend quelle partie et définissent le cadre du soutien mutuel car ces expériences d'autonomisation mutuelle parmi les formatrices peuvent aussi servir comme modèle de rôle. Les participantes apprennent autant de cette expérience que du matériel présenté.
- Il faut choisir un environnement favorable pour l'apprentissage. Selon notre expérience, la qualité du lieu pour la formation joue un rôle dans le succès d'une formation. Sélectionnez un lieu où les participantes ont suffisamment d'espace et d'air et un arrangement des chaises en cercle ou demi-cercle, parce que cela aide à créer une bonne atmosphère de groupe. Un bon lieu nécessite aussi beaucoup de calme, de la nourriture saine et des dortoirs qui permettent un bon sommeil, tout cela facilitant un maximum de concentration. Puisque beaucoup de participantes vivent dans une situation d'insécurité, un lieu sécurisé est aussi important pour qu'elles puissent utiliser aussi le temps de la formation pour récupérer leurs énergies. Cela ne veut pas nécessairement dire choisir des hôtels chers pour les formations, mais il est important de faire un effort pour trouver des lieux convenables pour la formation.

Nous sommes toujours reconnaissantes du feedback de tous ceux et celles qui utilisent notre manuel de formation, cela nous permettra d'améliorer davantage notre matériel.
Merci de nous envoyer vos commentaires à info@medicamondiale.org.

Explication des icônes

Input : Présentation d'un sujet par la formatrice.
Introduction explicative : Explication du contexte d'un sujet ou du déroulement d'un exercice.

Brainstorming : Méthode pour engendrer des idées diverses des participantes. Toute sorte de pensées et de réflexion par rapport à une question déterminée sont la bienvenue.

En plénière : Différentes formes de travail en plénière : la réflexion ou discussion d'une question, d'un sujet ou d'un exercice, le partage des expériences personnelles ou des résultats d'un exercice en dyades ou en groupe etc.

Travail en groupe : Des groupes de 3-4 personnes travaillent sur une tâche expliquée.
Partage en groupe : Des expériences ou réflexions individuelles sont partagées et discutées en petit groupe (3-4 personnes).

Travail en dyades : Deux personnes travaillent sur une tâche expliquée.
Partage en dyades : Des expériences ou réflexions individuelles sont partagées et discutées entre deux personnes.

Travail individuel : Chaque participante travaille individuellement sur une tâche expliquée.
Réflexion individuelle : Chaque participante a le temps de réflechir individuellement sur un sujet ou une question. Ces réflexions sont souvent partagées en groupe ou en plénière après.

Exercices qui ont comme but la relaxation des participantes : des exercices physiques, de respiration, d'imagination.

Exercices et jeux qui ont comme but d'approfondir la compréhension d'un sujet, p.ex. des jeux de rôles.

Présentation par marche de galérie : Méthode de présentation dans laquelle des exposés sont placés à divers endroits dans la salle et les participantes ont le temps de se promener et regarder les exposés selon leur intérêt et temps qu'elles estiment nécessaire.

Récapitulation : Rappel d'un sujet ou contenu déjà traité, p.ex. sous forme de brainstorming avec les participantes ou input par la formatrice.

Distribution de fiches.

Module 1 : Se mettre en route : L'autonomisation des femmes survivantes, la violence sexuelle et celle basée sur le genre ainsi que les conséquences traumatisantes (3 Jours)

Le contexte du module 1 et les contenus principaux de la formation : 22

Jour 1 : **Introductions principales et présentation du concept de l'autonomisation** 23

Session 1 : Introductions : Présentations du programme et faire la connaissance des autres participantes (1h 30m) 23

Session 2 : Les fondations du concept de l'autonomisation (2h 30m) 27

Session 3 : Approfondir le concept d'autonomisation : Donner du feedback de manière autonomisante (1 h) 34

Jour 2 : **La violence sexuelle et basée sur le genre** 37

Session 1 : Sexe et genre, la violence sexuelle et basée sur le genre (1h 15m) 37

Session 2 : La violence sexuelle et le viol (2h 15m) 41

Session 3 : Les conséquences du viol et l'accompagnement d'une cliente violée (2h 15m) 47

Session 4 : Auto-réflexion comme outil principal pour prendre soin de soi-même (1h) 52

Jour 3 : **Introductions au sujet du traumatisme et le fait de prendre soin de soi-même** 54

Session 1 : Introduction aux plaies de la vie (1h 30m) 54

Session 2 : Introduction aux signes du traumatisme (1h 15m) 59

Session 3 : Introduction au fait de prendre soin de soi-même (1h 30m) 63

Session 4 : Clôture du premier module (1h) 68

Module 1 : Se mettre en route : L'autonomisation des femmes survivantes, la violence sexuelle et celle basée sur le genre ainsi que les conséquences traumatisantes

Les objectifs du module :

- Les participantes prennent connaissance de l'ensemble de la formation de 4 modules et des activités de *medica mondiale*.
- Les participantes prennent connaissance des idées fondamentales qui guident toute la formation, notamment le concept de l'autonomisation, la violence basée sur le genre et surtout les violences sexuelles, et la nécessité de prendre soin de soi-même.
- Les participantes prennent connaissance des notions sur les traumatismes

Le contexte du module 1 et les contenus principaux de la formation

Le premier module ouvre la série des modules sur l'assistance psychosociale et l'approche sensibilisée à la gestion du stress et du traumatisme. Il couvre, comme tous les modules, 3 jours et introduit aux concepts principaux de toute la formation.
Le premier jour est consacré à l'introduction principale et au concept central de l'autonomisation de la femme. Le concept de l'autonomisation est présenté non seulement par des définitions, mais également par des exercices expérimentaux. Le fait de prendre soin de soi-même est également introduit comme activité transversale qui se déroule à travers toute la formation.

La deuxième journée traite le sujet de la violence sexuelle basée sur le genre en introduisant d'abord la différence entre le sexe et le genre et puis décrit les différentes formes ainsi que les conséquences de la violence contre les femmes. Le viol comme forme de violence sexuelle particulièrement destructrice est présenté comme sujet dans une session à part. Puisque le sujet est émotionnellement lourd, une autoréflexion pour la prise en charge suit et clôture la journée.

La troisième journée aborde le sujet d'une approche particulière développée par *medica mondiale* qui représente le fil rouge méthodologique de la formation. Le sujet du traumatisme est introduit par une histoire sur les souffrances de la vie, notamment avec l'histoire du palmier ; puis les signes du traumatisme sont décrits et encore une fois le fait de prendre soin de soi-même est présenté comme un principe fondamental de toute l'approche sensible au stress et au traumatisme : On ne peut pas être à l'écoute des traumatismes des survivantes, sans s'occuper de soi-même.

GARDEZ À L'ESPRIT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Pour une bonne préparation, il faut toujours lire les instructions et surtout les fiches à distribuer. Il faut également préparer les flipcharts en avance afin de ne pas couper le déroulement de la séance.
- Préparez-vous à des émotions fortes, surtout par rapport à l'arbre de l'autonomisation où les femmes partagent leurs histoires, et l'histoire du palmier. Quand les participantes apprennent les signes du traumatisme, il se peut qu'elles réagissent fortement en découvrant leurs propres souffrances liées à la violence. Il faut être sensible aux besoins des participantes dans ce premier module, car pour certaines, c'est la première fois qu'elles sont confrontées à des sujets difficiles dont elles ont peut-être aussi fait l'expérience.
- Préparez-vous aussi à la résistance de la part des participantes : les femmes ont parfois internalisé le principe de la dévaluation du féminin. Elles pourraient donc par moment croire aux mythes sur les violences faites aux femmes qui les rendraient responsables de la violence subie.

Jour 1 : Introductions principales et présentation du concept de l'autonomisation

Session 1 : Introductions : Présentations du programme et faire la connaissance des autres participantes (1h 30m)

1. Ouverture et présentations des participantes (45m)

Matériaux :

- Flipchart avec les questions pour l'interview des partenaires

ETAPES :

1. Interview de partenaire : Après des mots de bienvenue de la part des facilitatrices et un démarrage officiel de la session de formation, expliquez que vous allez faire la connaissance avec les autres à travers des interviews de partenaires. Demandez aux participantes de se mettre ensemble avec une autre participante qu'elles ne connaissent pas encore. Présentez le flipchart préparé en avance avec les questions suivantes :

- Quel est ton nom ? D'où viens-tu ?
- Qu'est-ce que tu aimes faire dans ton temps libre ?
- Qu'est-ce qui est le plus important dans ta vie ? Donne trois points.

Donnez 15 minutes aux interviews de partenaires. Participez aussi en tant que facilitatrices.

2. Présentation mutuelle en plénière : Demandez aux pairs de se présenter mutuellement en plénière.

3. Jeu de noms : Après avoir écouté les présentations, proposez de faire un jeu afin de bien mémoriser les noms des participantes. Expliquez que vous allez vous mettre debout dans un cercle. Une participante commence et donne son nom : « Je suis Marie » et y ajoute un geste, par exemple avec les mains. Le groupe entier répète : « Tu es Marie » et répète aussi le geste en disant le nom. La personne qui se trouve à côté de Marie, Anna, fait la même chose : Elle donne son nom, y ajoute un geste, et puis le groupe répète aussi son nom et son geste avant de revenir à Marie en répétant de nouveau le nom de Marie et puis le nom d'Anna et le geste d'Anna. Ensuite la troisième personne intervient. Jusqu'à ce que tout le monde ait donné son nom et un geste et que l'on ait répété tous les noms et les gestes.

2. Présentation de l'objectif de la série des modules, de *medica mondiale* et du programme de module 1
(25m)

Matériaux :

- « présentation de *medica mondiale* »
- Flipchart : « aperçu du contenu de la formation du module 1 au module 4» (voir le tableau des contenus du manuel avec les 4 modules et avec les contenus pour chacun des trois jours)
- Flipchart « aperçu du contenu du module 1 »
- Flipchart : « programme détaillé du premier jour

ETAPES :

1. Input : Expliquez que vous allez maintenant donner le contexte de la formation, dont le premier module commence aujourd'hui.

Expliquez le contexte de la formation, la raison pour laquelle cette formation a été mise en place et que *medica mondiale*, une ONG allemande, l'a initiée.

Affichez le flipchart préparé en avance « Présentation de *medica mondiale* » et faites une brève présentation de l'organisation :

medica mondiale

- ✔ Organisation qui défend des droits des femmes, basée en Allemagne
- ✔ Fondée 1993
- ✔ Buts:
  - offrir du soutien durable aux filles et femmes survivantes de violences sexuelles dans des zones de conflit
  - encourager les femmes à prendre leur destin en main et à se faire entendre au niveau politique
- ✔ actif dans des régions et pays différents du monde, p.ex:
  - Afghanistan
  - Iraque
  - Liberia
  - Rwanda
  - DRC
  - Allemagne

Puis, affichez le flipchart préparé en avance « aperçu du contenu de la formation du module 1 au module 4» et présentez-le. Expliquez aussi qu'il y aura à part des 4 modules, un coaching formateur après chaque module, qui va aider à approfondir les connaissances du module et à appliquer les contenus dans la pratique.

Aperçu du contenu de la formation du module 1 au module 4

Module 1 : Se mettre en route :

- ✔ L'autonomisation des femmes
- ✔ La violence sexuelle et celle basée sur le genre
- ✔ Introduction aux conséquences traumatisantes

Module 2 : Les fondations de l'accompagnement psychosocial

- ✔ Aide moderne et traditionnelle
- ✔ Principes de base de l'accompagnement psychosocial
- ✔ Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial
- ✔ Prendre soin de soi même

Module 3 : Approfondir les connaissances de l'accompagnement psychosocial

- ✔ Pratiquer les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial
- ✔ Techniques de communication
- ✔ Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme

Module 4 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme et sur l'approche sensible au stress et au traumatisme

- ✔ Récapitulatif du traumatisme et de l'AST
- ✔ Le processus de gestion post-traumatique
- ✔ Des techniques pour surmonter les problèmes post-traumatiques
- ✔ Pratiquer l'AST

Puis affichez le flipchart intitulé « aperçu du contenu du module 1 » et présentez-le ainsi que le dernier flipchart : « programme détaillé du premier jour » et expliquez ce que vous avez prévu pour la première journée. Demandez si les participantes ont des questions ou remarques par rapport à l'ensemble de la formation ou par rapport à une autre information que vous avez donnée.

Donnez aussi les informations nécessaires par rapport aux questions organisationnelles et à la logistique (l'heure de travail, pauses, repas, clôture de formation, frais de transport etc., tout cela seulement bien sûr en fonction de votre rôle).

3. Etablir le cadre de travail (20m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez qu'avant de commencer la formation il vous faut encore le temps de mettre en place certaines préparations. Une idée qui est à la base de toute formation, mais aussi à la base de l'approche de *medica mondiale* en général, c'est d'autonomiser les participantes et de les sensibiliser au stress et au traumatisme. C'est pour cela qu'il nous est très important d'établir une bonne ambiance dans les formations, où chaque personne peut se sentir à l'aise et respectée.

2. Brainstorming sur les règles de groupe : Pour établir un bon cadre de travail, expliquez que vous allez installer des règles de fonctionnement pour le groupe, proposées et acceptées par toutes les participantes. Faites un brainstorming sur la question : Qu'est-ce qu'il vous faut pour vous sentir en sécurité et à l'aise dans ce groupe et qu'est-ce qui vous permet d'apprendre facilement et de partager aussi vos préoccupations personnelles ?

Notez les règles de groupe acceptées par le groupe sur un flipchart, que vous affichez à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Veillez à ce que les aspects suivants soient fixés dans tous les cas comme règles de base :

- ✔ Confidentialité,
- ✔ Respect/estime de l'autre et respect de la différence entre les participantes
- ✔ Prendre soin de soi et de l'autre

3. Fixation de tâches partagées : Expliquez qu'-il y a certaines tâches, dont les participantes devraient être responsables, afin que la formation puisse être une expérience bénéfique pour tout le monde :

- ✔ Synthèse du jour précèdent (brève synthèse de 3-5min. en dénommant les sujets principaux et une découverte importante par sujet)
- ✔ « Madame timing »
- ✔ « Equipe pour prendre soin de soi-même » (2 personnes qui veillent sur les pauses, donnent des energizers etc.)

Désignez des volontaires pour chaque tâche et notez leurs noms sur un flipchart, affichez-le à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Session 2 : Les fondations du concept de l'autonomisation ⏰ (2h 30m)

1. Introduction à l'autonomisation ⏰ (50m)

Matériaux :

- Flipchart « L'autonomisation en bref »
- Fiche : „L'autonomisation"

ETAPES :

1. Brainstorming : Demandez aux participantes ce que c'est l'autonomisation pour elles. Notez leurs contributions.

2. Input : Affichez le flipchart préparé en avance (l'autonomisation en bref) sur le mur et comparez les définitions des participantes avec cette définition.

L'autonomisation en bref

➜ Le processus de se rendre autonome ou de soutenir une personne à se rendre autonome

Une personne autonome est quelqu'un...

1. qui maitrise sa propre vie, c'est-à-dire
   - qui est capable de définir elle-même ses buts pour son avenir
   - qui prend l'initiative pour atteindre ses buts
   - qui prend ses propres décisions basées sur sa propre réflexion
   - qui est capable d'entrer en action pour résoudre les problèmes qui la concernent
   - qui a confiance en sa capacité de juger, réfléchir, prendre une décision, faire un plan d'action, agir et évaluer ses actions
2. qui connait et exige le respect de ses droits en tant que membre de la société

➜ L'autonomisation est opposée aux expériences de la dés-autonomisation, dont la violence basée sur le genre est l'une de ses expressions les plus fortes et les plus douloureuses.

Après avoir lu la définition et discuté de ce que définissait l'autonomisation, distribuez la fiche sur l'autonomisation et lisez la deuxième partie (l'approche d'autonomisation dans l'accompagnement psychosocial) ensemble pour compléter la compréhension. Expliquez que les exercices suivants vont aider les participantes à mieux comprendre le concept à travers des expériences pratiques.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 1

L'autonomisation

Définition

L'autonomisation est le processus de se rendre autonome ou de soutenir une personne à se rendre autonome

Une personne autonome est quelqu'un...

1. ...qui maitrise sa propre vie, c'est-à-dire
   - qui est capable de définir elle-même ses buts pour son avenir
   - qui prend l'initiative pour atteindre les buts
   - qui prend ses propres décisions basées sur sa propre réflexion
   - qui est capable d'entrer en action pour résoudre les problèmes qui la concernent
   - qui a confiance en sa capacité de juger, réfléchir, prendre une décision, faire un plan d'action, agir et évaluer ses actions
2. ...qui connait et exige le respect de ses droits en tant que membre de la société

L'approche d'autonomisation dans l'accompagnement psychosocial

L'approche d'autonomisation dans l'accompagnement psychosocial est basée sur l'idée que les gens dans le besoin sont des sujets plutôt que des objets du processus d'aide. L'approche d'autonomisation est basée sur plusieurs hypothèses :

1. Indépendamment des difficultés que les gens rencontrent dans leur vie, ils ont tous la force, les compétences et la capacité de renforcer et d'améliorer la qualité de leurs vies et d'aider les autres.
2. L'accent ne devrait pas être mis sur les problèmes des gens, mais plutôt sur leurs forces. Autonomiser les gens signifie créer un environnement dans lequel ils peuvent découvrir leurs forces personnelles.
3. Découvrir ses forces est un processus impliquant la coopération à plusieurs niveaux : entre une personne dans le besoin et une intervenante, entre une intervenante et un environnement professionnel plus large, entre une personne dans le besoin et une communauté, etc.
4. Une intervenante respecte les forces, les compétences et les capacités des personnes dans le besoin et leur environnement. Elle respecte les survivantes de violence, leur expérience et leur perception de la vie. Elle regarde une survivante comme une « experte » de sa propre vie.

L'autonomisation des femmes signifie :

- ✔ Faire preuve de respect envers les femmes
- ✔ Affirmer ce que les femmes /les survivantes veulent
- ✔ Voir les femmes comme des personnes « à part entière »
- ✔ Utiliser le soutien de la communauté

2. L'arbre d'autonomisation (1h 30m)

Matériaux :

- Flipchart : « les différentes parties de l'arbre »
- Fiches A3 et crayons
- Flipchart avec les questions par rapport à l'expérience du dessin de l'arbre
- Flipchart avec les instructions pour les dessins
- Flipchart préparé en avance : citation de „women speak"

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que les arbres ont une signification universelle dans de nombreuses cultures et qu'ils représentent la «vie». Cet exercice va utiliser l›image d›un arbre comme image de l'autonomisation, il est destiné à aider les participantes à réfléchir sur leur propre vie vis-à-vis de leur développement personnel de l'autonomisation, afin qu›elles puissent mieux comprendre comment elles sont devenues des femmes autonomisées qu›elles sont aujourd'hui.

2. Explication de l'exercice : expliquez aux participantes qu›elles vont dessiner un arbre sur un papier qui va représenter leur propre «arbre d'autonomisation» personnel. Assurez-leur que c'est un exercice personnel et non un «concours de dessin» et que, par conséquent, elles ne doivent pas s'inquiéter de ne pas être habituées à dessiner ou de ne pas être de bonnes dessinatrices. Tous leurs dessins seront considérés comme bons et parfaits dans leur propre manière. Demandez aux participantes de ne pas commenter les arbres de leurs collègues ou de se moquer d'eux, mais de travailler silencieusement sur leur propre arbre pendant toute la durée de l'exercice.

Faites vous-même un dessin d'un arbre sur un tableau à feuilles pour illustrer l'exercice. Assurez-vous que votre arbre n'a pas l'air parfait, afin que les participantes ne soient pas intimidées par vos compétences en dessin.

Puis présentez un flipchart avec les instructions suivantes (voir ci-dessous) en rapport avec la façon de «nommer» les différentes parties de leur arbre d'autonomisation personnelle.

- ✔ **Les RACINES représentent la famille et la communauté** dont vous êtes issues ainsi que d'autres personnes ou éléments qui ont contribué à votre autonomisation quand vous étiez jeunes : par exemple : votre père qui vous a envoyé à l'école comme les garçons de la famille ou bien une amie d'enfance qui vous a inspiré de devenir une femme forte etc.
- ✔ **Le TRONC représente tout ce qui a trait à votre vie actuelle** : ce que vous faites, les personnes avec qui vous vivez, votre travail, votre famille, votre communauté, donc qui vous êtes à ce moment-là, dans vos différents rôles, p.ex. APS, mère de 3 enfants, etc.
- ✔ **Les FRUITS représentent toutes les réalisations de votre processus d'autonomisation** : les choses que vous avez pu réaliser grâce à l'autonomisation que vous vivez (que ce soit de petites réalisations de tous les jours ou de grandes réalisations). Donnez à chacune un fruit différent, p.ex. que vous êtes capables de soutenir votre famille ; que vous êtes APS respectée dans la communauté ;
- ✔ **Les BOURGEONS représentent vos espoirs pour l'avenir** (petits ou grands espoirs) comment votre processus d'autonomisation peut encore se développer, p.ex. que vos enfants peuvent aller à l'université.

Prenez suffisamment de temps pour vous assurer que toutes les participantes comprennent les instructions.

3. Travail individuel : Demandez aux participantes de dessiner leur arbre d'autonomisation, y compris les quatre parties (racines, tronc, fruits et bourgeons), sans rien écrire pour le moment. Donnez-leur 10 -15 minutes pour le faire et demandez-leur de déposer leur crayon une fois qu'elles ont terminé de dessiner.

Lisez encore les instructions pour les racines (elles doivent être affichées sur un tableau placé dans un endroit visible). Approchez-vous de votre propre arbre, et mettez-y quelques exemples de vos propres racines personnelles de votre processus d'autonomisation. Ces exemples peuvent être réels ou inventés, selon que vous êtes à l'aise avec le partage de votre vie privée, mais ils doivent illustrer ce que sont les «racines personnelles». Demandez au groupe de faire la même chose, et de déposer leur crayon une fois terminé. Les participantes peuvent écrire des mots ou faire quelques dessins selon les instructions données (par exemple pour les racines, elles peuvent vouloir dessiner la maison où elles vivaient quand elles étaient petites, le visage d'un professeur qu'elles aimaient particulièrement à l'école et qui les a encouragées dans leur autonomisation, etc.).

Attendez que tout le monde termine, et puis passez aux sections suivantes de l'arbre de la même façon (des racines au tronc, aux fruits, aux bourgeons). Assurez-vous qu'elles ont suffisamment de temps pour chaque section.

Pour la section des «réalisations» («fruits»), soulignez qu'il n'est pas question de chercher de grandes choses, mais qu'il s'agit plutôt de citer n'importe quelle chose qu'elles ont le sentiment d'avoir bien réalisée dans leur vie, par exemple élever leurs enfants.

4. Partage en groupes : Une fois que les participantes ont terminé, demandez-leur de se diviser en groupes de 2 ou 3 personnes et de faire entre elles un partage sur leurs dessins respectifs. Rappelez-leur les règles qu'elles se sont engagées à respecter, c'est-à-dire écouter et respecter les points de vue de l'autre, créer un environnement où les gens se sentent en sécurité et encouragés à partager, etc. Soulignez qu'elles sont libres de partager les parties de leur arbre qu'elles veulent bien partager, qu'il n'y a AUCUNE obligation de tout partager. Demandez-leur de ne pas faire des commentaires sur ce que les membres de leur groupe disent, mais juste d'écouter et d'être présentes. Donnez environ 30 à 45 minutes pour cet exercice. Observez les groupes, et s'ils sont toujours occupés à parler après 30 minutes de partage, accordez-leur 15 minutes supplémentaires. Toutefois, si la plupart d'entre eux ont déjà terminé le partage après 30 minutes, annoncez qu'ils ont encore cinq minutes pour terminer l'exercice.

5. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes de retourner en plénière, et posez les questions suivantes (préparé sur un flipchart en avance). Laissez un peu de temps pour discuter de chaque question avant de passer à la suivante.

- ✔ Comment était l'expérience de dessiner? Qu'est-ce qui était facile? Qu'est-ce qui était difficile ?
- ✔ Comment vous êtes-vous senties en partageant votre expérience? Qu'est-ce qui était facile? Qu'est-ce qui était difficile ?
- ✔ Comment vous êtes-vous senties lorsque vous écoutiez l'arbre d'autonomisation de quelqu'un d'autre? Qu'est-ce qui était facile? Qu'est-ce qui était difficile ?

Invitez chaque participante à dire quelque chose, à exprimer comment elle s'est sentie afin d'avoir une idée du niveau d'ouverture qui a été créé dans le groupe jusque-là, ou de quelle manière il a encore besoin d'être renforcé. Insistez sur le fait que vous voulez seulement qu'elles parlent de comment elles se SENTAIENT pendant qu'elles partageaient leurs arbres. Par-dessus tout, dites-leur qu'elles ne doivent répéter aucune partie des histoires que leurs collègues leur ont dites.

Demandez aux participantes si, pendant qu'elles discutaient de leurs arbres, elles ont remarqué qu'elles avaient eu des expériences similaires d'autonomisation dans leur vie.

Facultatif :

6. Réflexion en plénière : Clôturez l›exercice en affichant sur un papier une citation qui nous vient d'une activiste sud-africaine du nom de Vukani Makhosikazi. Après l›avoir lue, demandez à une participante de la lire à nouveau. Puis, demandez à toutes les participantes ce qu›elles pensent de la citation et si elles pensent qu'elle vaut aussi pour les femmes de leur région. Laissez un peu de temps pour le partage de différentes opinions.

«La culture et la tradition, ont dit les femmes, pourraient être des chaînes qui lient les gens. Nos traditions et notre culture nous font croire que nous sommes faibles et inférieures. Même nos églises nous font croire que nous sommes faibles. Donc, nos traditions et notre culture nous discriminent ...
Dans nos groupes, nous pouvons partager nos problèmes. Un problème partagé est un problème réduit de moitié. Lorsque nous nous réunissons pour discuter de nos problèmes, nous apprenons aussi que la parole n'est pas justement faire des commérages, mais qu'elle mène à l'action». (Vukani Makhosikazi, South African Women Speak).

3. Prendre soin de soi-même : Ressentir le bonheur[1] (15m)

Matériaux :

- Fiche : ressentir le bonheur

ETAPES :

1. Introduction explicative : Présentez l'exercice suivant en disant que, si on fait un exercice comme celui-ci de l'arbre d'autonomisation, on touche quelque fois aussi des mauvais souvenirs qui peuvent nous rendre tristes, notamment les expériences dés-autonomisantes. L'exercice suivant est destiné à encourager les participantes à prendre conscience que, malgré tous les problèmes qu'elles ont peut-être vécus, elles ont la capacité de se soutenir et de se consoler mutuellement, et de recréer des moments de bonheur dans leur vie. C'est un exercice d'imagination. Expliquez que « imaginer « est comme créer une image dans notre cerveau, nous efforcer de nous sentir « comme si nous étions réellement tranquilles et en paix". Les exercices d'imagination requièrent un peu de pratique; il est donc absolument normal si certaines participantes ont des difficultés avec cet exercice. Vous êtes tout simplement en train de les inviter à faire un essai pour voir si cela fonctionne pour elles.

2. Exercice d'imagination : Ressentir le bonheur : Suivez les instructions de la fiche à distribuer « ressentir le bonheur »

[1] D'après : Müller, G. (2008). Training Manual. Psychodrama and imaginative and creative techniques for working with traumatised clients. *medica mondiale* : Cologne (unpublished document).

3. Partage en plénière : Donnez aux participantes suffisamment de temps pour revenir à la plénière, et ensuite demandez-leur comment l'exercice était pour elles. Faites le tour du groupe et demandez à chaque participante ce qu'elle pensait de l'exercice, si elle était en mesure de trouver un moment, et comment elle se sentait en s'en souvenant. Cela vous assurera que tout le monde est « revenu » dans le groupe, et non perdu dans son imagination. Insistez sur le fait que les participantes ne doivent PAS décrire le moment qu'elles ont choisi, mais dire comment elles se sentaient en s'en souvenant. Était-ce facile ou difficile? Ont-elles trouvé une couleur pour le décrire ? Pas de problème si elles n'en ont pas trouvé. Pas de problème aussi s'il a été difficile pour elles de se souvenir d'un moment heureux.

REMARQUE : Parfois, des exercices comme celui-ci peuvent rendre les gens tristes. En effet, ils pourraient avoir des difficultés de se souvenir de ces bons moments, ou parfois la mémoire de ce bon moment est accompagnée par la douleur d'avoir perdu ce bonheur particulier. Si cela arrive à certaines participantes, rassurez-les en expliquant que c'est normal, que ça peut arriver avec ce genre d'exercice, et que si elles essayaient encore une autre fois, elles pourraient être en mesure de se rappeler un événement positif.

Concluez en disant que nous pouvons à la fois contrebalancer le poids de nos «mauvais» souvenirs et les difficultés que nous avons dans notre travail comme intervenantes en nous reconnectant à ces moments vivifiants, ces moments forts de notre vie qui nous rendent heureuses et qui nous aident à faire face à des temps difficiles. Et tout le monde a ces moments, même s'ils peuvent sembler parfois très courts ou paraître sans importance.

4. Distribuez la fiche « ressentir le bonheur »

Exercice d'imagination : Ressentir le bonheur

Avec cette exercice vous pouvez aider des personnes à trouver des « contre-images » contre les expériences difficiles.

Demandez aux participantes de s'asseoir confortablement. Expliquez-leur que vous allez leur demander de se souvenir d'un événement vécu et de se rappeler comment elles se sentaient au moment où l'événement se passait. Si elles le souhaitent, elles peuvent fermer les yeux, ou se concentrer sur un point spécifique sur le sol devant elles. Demandez-leur de respirer lentement et profondément selon leur propre rythme.

Rappelez-vous un moment de votre vie où vous vous êtes senties heureuses ou calme et contente. Est-ce que vous avez une scène ou une image d'un tel moment ?

Si les participantes ont trouvé une image, donnez les instructions suivantes :

Installez-vous confortablement. Fermez les yeux si cela vous aide à vous sentir plus à l'aise. Mettez vos mains sur votre ventre et respirez lentement avec votre estomac, non pas avec votre poitrine. Chaque fois que vous respirez, pensez que votre estomac est en train de se remplir de l'air, puis laisser sortir l'air. Remarquez comment vous vous sentez détendue à chaque respiration.
Chaque fois que vous inspirez, imaginez que vous faites entrer de l'énergie et de bons sentiments dans votre corps. Lorsque vous expirez, imaginez que vous vous débarrassez de vos mauvais sentiments et de la nervosité.
Concentrez-vous sur chaque respiration. In - énergie et sentiments bons. Ex - videz de votre corps de mauvais sentiments et de la nervosité. In, ex, in - bons sentiments, ex - mauvais sentiments. In - l'énergie ; Ex - la fatigue. Sentez comment il est détendant de faire entrer l'énergie et les bons sentiments dans votre corps, et de vider votre corps de mauvais sentiments.

Maintenant, rappelez-vous de l'image de cette bonne expérience ou du bon moment, comme si vous regardiez une photo. Rappelez-vous où vous étiez quand ce moment s'est produit et ce que vous faisiez(PAUSE). Rappelez-vous ce que vous avez entendu et senti comme odeur (PAUSE). Souvenez-vous de qui d'autre était là (PAUSE). Pouvez-vous voir tout cela devant vous ? (PAUSE).

Permettez la mémoire s'étendre dans votre corps, permettez la mémoire de remplir votre corps. Laissez la joie vous touchez de l'intérieur de votre corps.

Y a-t-il une couleur qui vient à l'esprit quand vous pensez à cette expérience ? (PAUSE pendant un certain temps).

Maintenant sentez votre visage, l'expression de votre visage. Que sentez-vous dans votre corps ? Dans quelle partie avez-vous un sentiment particulièrement agréable ?

Doucement, dites au revoir à votre mémoire. Vous pouvez y revenez dès que vous voulez.

Maintenant, ouvrez vos yeux encore et revenez dans la salle. Étirez-vous, bâillez si vous voulez, ou secouez-vous pour vous libérer de votre fatigue.

Session 3 : Approfondir le concept d'autonomisation : Donner du feedback de manière autonomisante ⏰ (1h)

1. Donner du feedback de manière autonomisante ⏰ (1h)

Matériaux :

- Flipchart et marquer
- Papier vierge Din A 4, ruban adhésif
- Fiche „Règles d'or pour le feedback »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Soulignez encore une fois que l'objectif de toute activité de *medica mondiale* est d'autonomiser et de renforcer les femmes - pas seulement les survivantes avec lesquelles nous travaillons comme clientes, mais aussi les femmes avec lesquelles nous collaborons, p.ex. lors des formations. Pour cela il nous est important d'établir un bon climat dans les groupes de formation, où chaque personne se sent libre de s'exprimer, mais aussi où on peut apprendre et profiter des connaissances et observations des autres. C'est pour cette raison que nous voulons dans cette séance parler de la façon dont on peut se donner du feedback autonomisant lors de ce cycle de formations. Cela veut dire que nous voulons nous donner du feedback (p.ex. après les jeux de rôles ou d'autre exercices) d'une façon que la receveuse ne se sente pas dévalorisée et jugée, mais qu'elle apprenne quelque chose de nouveau et se sente renforcée. Nous voulons ajouter le feedback autonomisant à nos règles de travail lors de cette formation.

2. Brainstorming : Faites un brainstorming sur la question :

„Quand je reçois un feedback, comment est-ce qu'il doit être formulé pour que je ne me sente pas blessée et pour que je puisse apprendre quelque chose de nouveau ? »

Notez les aspects dénommés par les participantes sur un flipchart.

3. Input : Distribuez la fiche « Règles d'or pour le feedback » et lisez-la ensemble. Demandez aux participantes de trouver des parallèles entre des expériences personnelles et ce qui est décrit sur la fiche Donnez aussi vos propres exemples, expliquez comment on vous a donné du feedback, soit en suivant les règles décrites sur la fiche, soit en les mettant de côté.

4. Jeu : Se donner du feedback positif : Expliquez que vous allez maintenant faire un jeu qui se concentre seulement sur le feedback positif. Pour cela chaque participante se colle un papier vierge dans son dos (sa voisine peut l'aider). Quand chaque participante a un papier dans le dos, les participantes commencent à se promener dans la salle et à noter du feedback positif sur les dos de leurs collègues. Chaque participante devrait noter une qualité sur le dos de chaque collègue, ce qu'elle a remarqué de positif et qu'elle estime qu'elle sait bien faire. Si vous avez des participantes analphabètes dans votre groupe, vous pouvez proposer de dessiner des petits symboles à la place de l'écriture.

Quand tout le monde a terminé, revenez à vos places et donnez quelques instants aux participantes pour étudier leur propre feedback (ce que les autres ont noté sur le papier). Si vous avez utilisé des symboles, donnez quelques minutes pour des questions, si la signification des symboles n'est pas claire.

Puis expliquez que lors de cette formation vous allez veiller à ce que votre feedback et celui entre les participantes soit donné de façon encourageante en donnant l'occasion d'apprendre, sans blesser la personne qui reçoit le feedback.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 3

Règles d'or pour le feedback

Donner le feedback d'une façon autonomisante, ça veut dire : Faire des suggestions positives sur la façon dont une personne peut s'améliorer sans qu'elle se sente blessée, mais plutôt en la rendant capable de faire mieux la prochaine fois.

Comment pouvons-nous suivre cette règle lorsque nous DONNONS notre feedback?

- N'obligez personne à accepter votre feedback; offrez-le comme un cadeau et acceptez que les bénéficiaires décident de ne pas suivre vos conseils : «Je voulais vous donner mes impressions sur la session de formation que vous avez facilitée aujourd'hui. Voulez-vous les entendre?»
- Commencez avec des feedbacks positifs, car il y a toujours quelque chose qui a été bien fait et qui devrait également être reconnu et apprécié : «J'ai aimé la façon dont vous avez présenté les objectifs de la formation au début de la journée. Vous avez suscité l'intérêt des participantes sur ce qui allait suivre.»
- Soyez précis et ne généralisez pas lorsque vous donnez le feedback négatif. Au lieu de dire «vous parlez TOUJOURS trop et interrompez les participantes...», cadrez votre feedback d'une manière spécifique.
- Dites ce que VOUS pensez et prenez la responsabilité de votre feedback. Evitez de dire «le groupe pense» ou «d'autres personnes pensent aussi...» Utilisez toujours le«Je» : «Lors de la session sur les compétences d'écoute, j'ai remarqué que vous parliez trop et que vous interrompiez les participantes assez souvent, et cela a eu comme conséquence que les participantes n'étaient pas en mesure de vous donner leurs idées comme c'était prévu.»
- Si possible, donnez des suggestions sur la façon d'améliorer les interactions, mais inutile d'en vouloir à la personne si elle décide de ne pas suivre vos suggestions : «Peut-être que vous pourriez donner de brèves introductions et ensuite permettre aux participantes de partager leurs points de vue. Vous pourriez ensuite intervenir progressivement et par moment et pas d'un seul coup.»

Comment devons-nous RECEVOIR le feedback?

- Le feedback, c'est l'occasion d'apprendre à faire les choses différemment. Tout le monde a ses forces et faiblesses. Ce retour n'a pas comme but de vous attaquer en tant que personne, mais au contraire de vous aider à vous améliorer.
- Écoutez attentivement le feedback qui vous est donné et posez des questions si vous n'avez pas bien compris ce que la personne a dit. Écoutez les feedbacks positifs et négatifs. Assurez-vous que ce ne sont pas seulement les points négatifs qui restent gravés dans votre esprit.
- Ne discutez pas si une personne vous dit qu'elle SE SENTAIT mal par rapport à ce que vous avez fait. Les sentiments sont personnels. Cela ne signifie pas que tout le monde s'est senti de la même manière. Vous n'avez pas à vous défendre ou expliquer pourquoi ce n'était pas de votre faute. La personne est tout simplement en train de partager ce qu'elle ressent.

Jour 2 : La violence sexuelle et basée sur le genre

Session 1 : Sexe et genre, la violence sexuelle et basée sur le genre (1h 15m)

1. La différence entre sexe et genre (30-40m)

Matériaux :

- Flipchart „Différence entre sexe et genre“
- Notes des énoncés pour le jeu « sexe vs. genre »

ETAPES :

1. Brainstorming : Demandez aux participantes ce qui est, d'après elles, la différence entre « sexe » et « genre ». Notez leurs contributions.

2. Input : Affichez le flipchart préparé en avance (« sexe et genre ») sur le mur et comparez leurs définitions avec celle-ci.

SEXE : allusion à la BIOLOGIE et à NOS CORPS : nous naissons avec le sexe:

- ✔ les femmes ont des seins et un vagin, elles peuvent tomber enceintes et allaiter les bébés
- ✔ les hommes ont un pénis et peuvent engrosser les femmes
- ➜ le sexe ne peut pas être modifié sans intervention chirurgicale et médicale

GENRE : affaire de CULTURE et de SOCIETE : la façon dont la société apprend aux hommes et aux femmes comment ils ou elles devraient se comporter, en fonction de leur sexe.

Par exemple :

- ✔ si les filles doivent aller à l'école ou non
- ✔ si les garçons sont autorisés à avoir des relations sexuelles avant le mariage ou non
- ➜ ceci peut changer si la culture et la société évoluent avec le temps

3. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes si elles ont vu des changements dans leur propre durée de vie en ce qui concerne ce que les femmes sont censées faire ou ne pas faire. Elles peuvent parler de changements pendant la guerre, où les femmes ont assumé des rôles qui étaient traditionnellement impossibles d'accomplir pour les femmes. Demandez-leur s'il y a des différences entre les tribus en termes de ce que les femmes et les hommes sont censés faire dans leur culture. Elles peuvent évoquer des règles culturellement variantes en ce qui concerne ce que les femmes peuvent ou ne peuvent pas manger, le genre de travail elles peuvent ou ne peuvent pas faire, et ainsi de suite. Aussi, demandez s'il y a des différences entre ce que les filles et les garçons sont censés faire dans la capitale, par rapport aux filles et aux garçons de l'arrière- pays. Enfin, demandez-leur si elles pourraient s'imaginer avoir une femme présidente. Utilisez un exemple concret pour explorer l'idée du «genre» un peu plus en profondeur, insistant sur le fait que les rôles des femmes et des hommes, et ce qu'ils sont censés faire, peuvent aussi changer de même que la culture et la société changent.

4. Jeu sexe vs. genre : Expliquez au groupe que vous allez lire divers énoncés sur les hommes et les femmes et que les membres du groupe doivent dire si l'énoncé fait allusion au «sexe» ou au «genre». La participante qui veut suggérer une réponse en premier lieu doit se manifester en levant la main, puis dire «sexe» ou «genre», et expliquer pourquoi elle pense ainsi. Demandez aux autres si elles sont toutes d'accord, ou si quelqu›un pense quelque chose de différent.

- ✔ Les femmes donnent naissance à des bébés, les hommes ne le font pas. (Sexe)
- ✔ Les petites filles sont douces, les garçons sont durs. (Genre)
- ✔ Dans de nombreux pays, les femmes ne sont payées que la moitié des salaires qui sont payés aux hommes. (Genre)
- ✔ Les femmes peuvent allaiter les bébés, les hommes ne peuvent pas. (Sexe)
- ✔ Les hommes conduisent des camions commerciaux, les femmes ne le font pas. (Genre)
- ✔ Dans de nombreuses cultures, les femmes ne sont pas censées manger de la viande ou des œufs. (Genre)
- ✔ Les femmes font la cuisine et gardent la maison propre; les hommes parlent de la politique avec leurs amis. (Genre)
- ✔ Les femmes ont des menstruations, les hommes n'en ont pas. (Sexe)
- ✔ Les hommes grimpent aux arbres pour recueillir l'huile de palme; les femmes ne le font pas. (Genre)

REMARQUE : A chaque fois qu'il y a débat ou une incertitude à propos de l'un des énoncés ci-dessus, répétez les questions suivantes pour rendre la différenciation plus claire:

- Est-il question de différences biologiques entre le corps des hommes ou des femmes?
- Ou bien est-il question de la façon dont les familles, les communautés, la culture et la société leur apprennent comment ils doivent se comporter, ce qui peut changer avec le temps?

2. La violence basée sur le genre (30m)

Matériaux :

- Fiche : « La violence basée sur le genre »

ETAPES :

1. Brainstorming : Demandez aux participantes si – avec les nouvelles connaissances sur la différence entre sexe et genre - elles peuvent expliquer la violence basée sur le genre. Notez leurs contributions sur le flipchart.

2. Input : Distribuez la fiche « Violence basée sur le genre » et lisez-la ensemble. Voyez comment la définition est liée aux définitions que les participantes ont données au début de l'exercice.

Quand vous lisez les différentes formes de violence, demandez-leur de citer des exemples de cas qu'elles ont rencontré dans leur travail comme APS ou qu'elles connaissent de leurs communautés.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 4

La violence basée sur le genre

La violence basée sur le genre signifie **la violence qui se produit à cause du genre**. C'est la violence qui prend ses racines dans les attentes suivantes en rapport avec le genre : lorsque les hommes grandissent, ils apprennent qu'ils sont plus puissants que les femmes, qu'ils doivent les dominer, et que la violence est une façon de le faire, alors que lorsque les femmes grandissent, elles apprennent qu'elles sont moins importantes que les hommes, et qu'elles doivent leur obéir. Comme elles ont moins de pouvoir que les hommes, les femmes sont plus susceptibles d'être victimes de violence.

La plupart de violence basée sur le genre est **dirigée contre les femmes** parce qu'elles sont de sexe féminin, ce qui leur donne moins de pouvoir dans leurs relations avec les hommes et un statut inférieur dans leur communauté et dans la société. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, lorsque nous disons «la violence basée sur le genre», nous entendons la «violence contre les femmes». Cependant, nous ne devons pas oublier qu'il y a aussi la violence basée sur le genre perpétrée contre les hommes.

Lorsque les ONGs parlent de «la violence basée sur le genre», elles veulent qu'il soit clair que ce n'est pas la biologie qui fait que la plupart des victimes de cette violence soient des femmes et la plupart des auteurs soient des hommes. Elles veulent souligner que les croyances et les attentes de notre société permettent la violence basée sur le genre. Elles veulent également souligner que cela peut changer si nous changeons les idées sur la façon dont les hommes et les femmes devraient se comporter.

La violence basée sur le genre a **différentes formes** :

- **La violence physique** : la violence qui fait souffrir le corps, telle que gifler, pousser brutalement, donner un coup de pied, piquer au moins d'une aiguille ou avec d'autres objets pointus.
- **La violence sexuelle** : la violence par laquelle un homme force une femme à avoir des relations sexuelles avec lui ou d'autres atteintes sexuelles, contre son gré.
- **La violence émotionnelle** : la violence qui fait que la femme se sente très petite, déshonorée, mal à l'aise, gênée ou honteuse, par exemple en la maudissant et en l'insultant, ou en l'ignorant complètement.
- **La violence économique** : ne pas donner à sa femme l'argent ou la nourriture dont elle a besoin.
- **La violence institutionnelle/culturelle** : Le fait que les femmes ne sont pas autorisées à prendre part aux discussions de la communauté; le fait que l'église catholique n'admette pas les femmes au rang de prêtres; le fait que les femmes musulmanes doivent porter la burqa en public; le fait que certaines écoles d'élite n'acceptent pas les étudiants de sexe féminin, etc.

La violence basée sur le genre **existe partout dans le monde**. En 1993, l'ONU a adopté la «Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes», qui condamne toutes les formes de violence basée sur le genre survenant dans la famille, dans la communauté en général, et perpétrée ou tolérée par l'État.

Session 2 : La violence sexuelle et le viol (2h 15m)

1. Introduction à la violence sexuelle (20-30m)

Matériaux :

- Flipchart « la violence sexuelle »
- Fiche : La violence sexuelle

ETAPES :

1. Input : Affichez le flipchart préparé en avance (« la violence sexuelle ») sur le mur et expliquez brièvement la violence sexuelle.

La violence sexuelle : UNE forme de violence basée sur le genre

- ✔ crime de pouvoir et de contrôle
- ✔ contact ou atteinte sexuelle qui se produit par force, sans le consentement de la victime
- ✔ La force ne se réfère pas seulement à la pression physique : Les auteurs peuvent utiliser p.ex. :
  - la coercition émotionnelle (p.ex. par des personnes proches)
  - la force psychologique (p.ex. en menaçant, en exerçant de la pression)
  - ou la manipulation pour forcer une victime à avoir des rapports sexuels non consentis etc.

2. Brainstorming : Quels types de violences sexuelles sont connus par les participantes ? Invitez les participantes de ne pas seulement penser au viol, mais à d'autre formes de violence sexuelle qu'elles ont connues. Notez-les sur le flipchart.

3. Input : Faites un bref Input sur la loi congolaise par rapport à la violence sexuelle (la fiche « la violence sexuelle » peut vous aider) et veillez à ce que les aspects suivants soient dénommés ou ajoutez-les (selon la fiche qui va être distribuée après l'exercice suivant). Donnez du temps pour que les participantes comprennent bien les énoncés :

- ✔ **Harcèlement sexuel** : des avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et autres formes de harcèlement verbal ou physique de nature sexuelle (comme p.ex. des attouchements, le voyeurisme, des remarques sexuelles dégradantes, des appels téléphoniques obscènes etc.)
- ✔ **Tentative de viol et viol** (également le viol conjugal) : Pénétration forcée ou contrainte avec un objet ou une partie du corps.
- ✔ Mariage forcé
- ✔ **Mutilation sexuelle** : la mutilation des parties génitales féminines
- ✔ **Prostitution forcée**
- ✔ La **prostitution d'enfants** ainsi que le trafic et l'exploitation des enfants à des fins sexuelles
- ✔ **Transmission délibérée des infections** sexuellement transmissibles incurables

4. Distribuez la fiche « La violence sexuelle »

FICHE À DISTRIBUER : – No. 5

La violence sexuelle

La violence sexuelle est un crime de pouvoir et de contrôle. Il se réfère au contact ou au comportement sexuel qui se produit par force sans le consentement de la victime. La force ne se réfère pas seulement à la pression physique. Les auteurs peuvent utiliser la coercition émotionnelle, la force psychologique, ou la manipulation pour forcer une victime à avoir des rapports sexuels non consentis. Certains auteurs vont utiliser les menaces pour forcer la victime à céder, telles que la menacer de la blesser ou de blesser sa famille ou d'autres tactiques d'intimidation.

Dans la République Démocratique du Congo les violences sexuelles sont réprimées par le Code pénal. Les lois les plus importantes à cet égard sont les lois de 2006[2] contre la violence sexuelle, qui érigent en infraction les violences sexuelles et prévoient une peine d'emprisonnement de cinq à 20 ans pour viol. En outre, la loi sur la protection des enfants de 2009 contient des dispositions supplémentaires visant à protéger les enfants contre les violences sexuelles et impose une peine d'emprisonnement de sept à 20 ans pour le viol d'un enfant[3].

La loi congolaise différencie 16 formes de violence sexuelle, entre autres :

- **Harcèlement sexuel** : des avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et autres formes de harcèlement verbal ou physique de nature sexuelle (comme p.ex. des attouchements, le voyeurisme, des remarques sexuelles dégradantes, des appels téléphoniques obscènes etc.)
- **Tentative de viol et viol** (également le viol conjugal) : Pénétration forcée ou contrainte avec un objet ou une partie du corps.
- **Mariage forcé**
- **Mutilation sexuelle** : la mutilation des parties génitales féminines
- **Prostitution forcée**
- La **prostitution d'enfants** ainsi que le **trafic et l'exploitation des enfants** à des fins sexuelles
- **Transmission délibérée des infections** sexuellement transmissibles incurables

[2] Loi n° 06/018 du 20 juillet 2006 modifiant et complétant le Décret du 30 janvier 1940 portant Code pénal congolais et Loi n° 06/19 du 20 juillet 2006 modifiant et complétant le Décret du 06 août 1959 portant Code de procédure pénale congolais.

[3] Article 170 de la Loi No 001/2009 du 10 janvier 2009 portant protection de l'enfant

2. Le viol et les mythes sur le viol [4] (1h 30m)

Matériaux :

- Notes sur : « Ce que les gens disent souvent dans les communautés au sujet du viol »
- 3 affiches : D'accord, Pas d'accord, je ne sais pas
- Flipchart (« Il est important… »)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que le viol est une forme de violence basée sur le genre et une forme de la violence sexuelle que tout le monde qui travaille avec les femmes et les filles est sensé connaître.

2. Brainstorming : Faites un brainstorming avec les participantes sur les croyances des gens dans les communautés au sujet du viol. Notez toutes leurs contributions sous le titre : «Ce que les gens disent souvent dans les communautés au sujet du viol» :

Veillez à ce que les perceptions suivantes soient aussi mentionnées, indépendamment de la façon dont elles sont formulées, si ces énoncés existent dans les communautés ou elles vivent :

- ✔ Les femmes sont violées à cause de la façon dont elles s'habillent.
- ✔ les femmes se comportent d'une manière provocatrice, laquelle pousse les hommes au viol.
- ✔ Les femmes permettent aux hommes de les violer afin qu'elles puissent obtenir d'eux de l'argent ou de belles choses.
- ✔ Les femmes aiment trop jouer avec les hommes, c'est pourquoi les hommes les violent.
- ✔ Les femmes et les filles adultes ne peuvent pas être violées, seuls les enfants peuvent être violés.
- ✔ Les femmes ne peuvent pas être violées par leurs maris.
- ✔ Certains hommes pratiquent le viol pour des raisons rituelles ou de croyances superstitieuses.
- ✔ Aucune femme ne peut être violée si elle ne le veut pas.

3. Jeu : Mythes sur le viol : Demandez aux participantes ce qu'elles pensent de ces énoncés ci-haut décrits. Afin de recueillir leurs points de vue personnels, mettez trois affiches sur trois coins de la pièce, la première avec le titre D'ACCORD, la deuxième avec le titre PAS D'ACCORD, la dernière titrée JE NE SAIS PAS. Soulignez à nouveau que les règles du groupe doivent être respectées, même s'il y a un débat houleux sur le sujet. Expliquez qu'il est important que nous prenions conscience de ce que nous pensons nous-mêmes à propos du viol, parce que nous avons grandi dans le même environnement et avons appris à en vouloir aux femmes violées et à les prendre pour responsables de leur viol. Les femmes ont même appris à protéger les auteurs en blâmant les victimes.

Choisissez quatre ou cinq énoncés parmi les plus puissants montrant ce que les gens disent dans les communautés sur le viol (voir étape 2) et demandez aux participantes de se tenir debout dans l'un des trois coins, selon leurs propres croyances : Si elles sont d'accord avec l'énoncé, elles doivent

[4] D'après : Raising Voices (2004). Rethinking Domestic Violence. A Training Process for Community Activists. Raising Voices : Kampala. p.27.

aller dans le coin avec l'affiche « D'ACCORD »; si elles ne sont pas d'accord, elles doivent aller à l'affiche « PAS D'ACCORD ». Si elles ne sont pas sûres, elles doivent aller à l'affiche «JE NE SAIS PAS ». Après chaque présentation, demandez aux participantes de dire brièvement pourquoi elles ne sont ou pas d'accord ou incertaines. Ne faites pas de commentaires. Répétez plusieurs fois l'importance de s'écouter sans jugements.

4. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes de retourner à leur place, puis demandez comment les croyances sur le viol dans les communautés influencent les femmes qui ont effectivement été violées. Est-ce que ces croyances les aident à se manifester facilement et demander de l'aide, à raconter à quelqu›un ce qui est arrivé afin qu›elles puissent partager leur douleur ou trouver justice? Les réponses sont NON. Expliquez que c'est de cette façon qu'une communauté aide à dissimuler l›injustice et à protéger les auteurs.

Soulignons encore une fois que pour aider les survivantes nous devons travailler nos propres préjugés sur les femmes violées. Et il est important que nous prenions conscience que nous portons aussi parfois ces préjugés contre les femmes violées dans nos cœurs et dans nos esprits, et que cela bloque notre capacité de les aider.

Enfin, présentez le flipchart suivant (préparée à l'avance) et demandez les participantes de lire tour à tour les cinq points mentionnés. Laissez le flipchart collée quelque part dans la salle d'entraînement :

Il est important pour nous tous de bien comprendre avec notre esprit et notre cœur les éléments suivants:

- ✔ L'auteur doit être tenu responsable pour le crime, pas la victime;
- ✔ Aucune femme ne «mérite» d'être violée, peu importe comment elle est habillée ou ce qu'elle fait; aucune femme ne veut jamais être violée.
- ✔ Porter des vêtements sexy peut montrer qu'une fille ou une femme veut être admirée par les hommes et se sentir belle - mais cela ne signifie pas qu'elle veut être violée.
- ✔ Les filles et les femmes de tout âge peuvent être violées. Les bébés sont violés, et les grands-mères sont violées;
- ✔ Le viol est la violence basée sur le genre: les hommes qui violent veulent exercer leur pouvoir et leur contrôle sur les femmes.

3. Prendre soin de soi-même quand on travaille sur des sujets très lourds : Exercice de respiration ⏰ (15m)

Matériaux :

- Fiche : Exercice de respiration

ETAPES :

1. Introduction explicatif : Expliquez que le fait de travailler sur le sujet de la violence sexuelle et du viol pèse lourd. Raison pour laquelle il faut prendre soin de soi-même. Toute une partie du module 1 sera consacrée à ce sujet.
Expliquez que la respiration profonde permet de se détendre facilement et de récupérer de l'énergie après une conversation avec une survivante, mais aussi dans des formations qui traitent des sujets lourds comme celle-ci.

2. Exercice de respiration : Demandez aux participantes de vous écouter et de suivre en lisant les instructions sur la fiche « exercice de respiration »

3. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes comment l'exercice était pour elles et comment elles ont pu en profiter pour se sentir mieux.

Distribuez la fiche et expliquez qu'on peut utiliser l'exercice aussi avec les survivantes quand elles se sentent très émues ou agitées.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 6

Exercice de respiration

Instruction

« Installez-vous confortablement. Fermez les yeux si cela vous aide à vous sentir plus à l'aise. Mettez vos mains sur votre ventre et respirez lentement avec votre estomac, non pas avec votre poitrine. Chaque fois que vous respirez, concentrer vous sur votre estomac qui est en train de se remplir d'air, puis laisser sortir l'air. Remarquez comment vous vous sentez détendue à chaque respiration.

Chaque fois que vous inspirez, imaginez que vous faites entrer de l'énergie et des sensations et pensées positives dans votre corps. Lorsque vous expirez, imaginez que vous vous débarrassez de vos mauvais sentiments et de la nervosité.

Concentrez-vous sur chaque respiration. In - énergie et sensations et pensées positives. Ex - videz de votre corps de mauvais sentiments et de la nervosité. In, ex, in - sensations et pensées positives, ex - mauvais sentiments. In - l'énergie ; Ex - la fatigue. Sentez comment c'est agréable de faire entrer l'énergie et les sensations et pensées positives dans votre corps, et de vider votre corps de mauvais sentiments.

Continuez pendant quelques minutes jusqu'à ce que vous soyez détendues et calmes ».

Session 3 : Les conséquences du viol et l'accompagnement d'une cliente violée (2h 15m)

1. Les conséquences du viol (1h 15m)

Matériaux :

- Flipchart préparé : tâches pour les groupes
- Fiche : « Les conséquences du viol »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que le viol peut avoir un impact négatif sur toute la vie humaine, peu importe la gravité des blessures physiques : Il y a des effets graves sur la santé et potentiellement mortelles avec tous les types de violence sexuelle, même en l'absence d'agression physique. Le potentiel d'effets débilitants à long-terme issus du traumatisme émotionnel et physique ne doit jamais être sous-estimé.

Expliquez en outre que ces effets du viol peuvent être classés comme :

- ✔ Effets physiques
- ✔ Effets psycho-sociaux
- ✔ Complications sexuelles (qui sont souvent une combinaison des aspects physiques et psychologiques)

2. Travail de groupe : Expliquez que vous allez faire un travail de groupe (trois groupes) sur des conséquences diverses des violences sexuelles. Expliquez que chaque groupe va travailler sur des questions différentes et permettez aux participantes de choisir leur groupe selon leur intérêt et/ou connaissances. Montrez les tâches pour les trois groupes :

- ✔ **Groupe 1** : Quelles sont les conséquences du viol sur le corps de la survivante que vous connaissez ?
- ✔ **Groupe 2** : Quelles sont les conséquences psychologiques du viol que vous avez observées (comment la survivante se sent et pense d'elle-même) sur la survivante?
- ✔ **Groupe 3** : Quelles conséquences sociales avez-vous observées, dont les survivantes souffrent dans leurs familles et communautés?

Donnez 25 minutes pour les travaux de groupes.

3. Présentations en plénière : Laissez chaque groupe brièvement présenter leurs résultats.

4. Distribuez la fiche « les conséquences du viol » et comparez ensemble les conséquences qui y sont mentionnées avec les résultats des travaux de groupes.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 7

Les conséquences du viol

Effets physiques = effets sur le corps		
Effets physiques aigus	**Effets physiques chroniques**	**Effets reproductifs**
• Blessures • Choc • Infections sexuellement transmissible	• Invalidité • Plaintes somatiques • Infections chroniques • Problèmes gastro-intestinaux (problèmes digestifs, diarrhée) • Troubles de l'alimentation • Troubles du sommeil • Abus d'alcool/de drogues • VIH / SIDA	• Fausse couche si la survivante était enceinte • Grossesse non désirée • Troubles de menstruation • Complications de grossesse • Troubles gynécologiques • Troubles sexuels

Effets psycho-sociaux	
Effets psychologiques	**Conséquences sociales**
• Trouble de stress post-traumatique • Dépression • Anxiété, peur, colère • Honte, insécurité, haine de soi et auto-culpabilité • Pensées et comportements suicidaires • Ne plus apprécier avoir des relations sexuelles (absence de désir et plaisir sexuel) • Douleurs pendant les rapports sexuels	• Blâmer les victimes/ les survivantes par la famille et la communauté • Perte du revenu • Stigmatisation sociale • Rejet par le mari

2. L'accompagnement d'une cliente violée (1h)

Matériaux :

- Flipchart avec la question pour le brainstorming
- Fiche : Ce que les intervenantes formées devraient savoir sur les aspects physiques du viol?

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que basé sur les réflexions faites par rapport au viol et aux conséquences de violences sexuelles, vous allez maintenant discuter ensemble, de la manière dont une APS peut accompagner une cliente qui a été violée.

2. Brainstorming : Affichez le flipchart préparé en avance et faites un brainstorming en plénière sur la question suivante :

« Comment pouvez-vous en tant qu'APS aider une survivante de viol ?
Pensez aussi aux besoins médicaux qu'elle pourrait avoir.»

Notez tous les aspects dénommés par les participantes sur des fiches cartonnées.

3. Distribuez la fiche : « Ce que les intervenantes formées devraient savoir sur les aspects physiques du viol? » et lisez la ensemble. Comparez les points mentionnés du brainstorming. Encouragez les participantes à poser des questions pour assurer qu'elles ont bien compris les énoncés.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 8

Ce que les intervenantes formées devraient savoir sur les aspects physiques du viol

Quand une femme ou une fille violée vous demande de l'aide, vous, intervenante formée, devez être consciente de ce qui suit :

Vous devez :

- ✔ donner une **information** professionnelle et sans jugement sur les options de traitement médical;
- ✔ **accompagner** la survivante à l'hôpital et rester avec elle, et vous assurer qu'elle est aidée par un agent de santé qualifié et - si possible – de sexe féminin.
- ✔ être avec elle et la soutenir pendant tout le processus de traitement médical en lui **assurant un suivi** pendant les premières semaines qui suivent l'incident et en l'encourageant à retourner à l'hôpital pour d'autres rendez-vous;
- ✔ **collaborer** avec le personnel de santé au sein de votre zone d'intervention.

Vous ne devez PAS :

- ✔ procéder à des examens médicaux ou administrer des médicaments;
- ✔ poser des questions pour faire une diagnostique de son état de santé;
- ✔ faire des suppositions sur ce qui s'est passé.

Que devez-vous savoir pour agir de façon professionnelle lorsque vous traitez les aspects physiques du viol?

Le viol est une expérience brutale dans laquelle la victime perd totalement le contrôle de son corps. Par conséquent, vous devez être très prudente sur la façon dont vous lui parlez.

Le fait de la menacer ou d'essayer de la forcer d'aller à l'hôpital si elle ne veut pas - même si vous croyez que vous faites cela dans son intérêt - NE l'aidera PAS, mais aggravera son trauma et la rendra encore plus résistante.

Donc, quand vous parlez avec elle :

- ✔ assurez-lui qu'elle est capable de contrôler ce qui va lui arriver après, et que vous êtes là pour l'aider à faire de bons choix pour elle-même;
- ✔ expliquez-lui qu'après une si terrible expérience il est normal qu'elle préférerait se retirer, se laver et se reposer un peu plutôt que d'en parler et de voir un médecin. Toutefois, vous devez l'aider à la fois dans l'immédiat et sur le long-terme. Dans l'immédiat il faut l'aider à trouver des soins médicaux, car il est très important d'obtenir de l'aide médicale aussi tôt que possible. Sur le long-terme il faut l'aider, si elle décide d'engager une action juridique contre le violeur.

Les premières 72 heures[5] - 3 jours complets - sont cruciales pour une intervention médicale efficace : demandez-lui doucement quand l'incident a eu lieu exactement. Le temps précis est très important parce que dans les premières 72 heures qui suivent le viol il y a une très forte chance qu'elle puisse être traitée efficacement pour empêcher une grossesse ou d'être infectée par le VIH/SIDA.

Donc, si elle est dans ce temps limite de 72 heures, et s'il y a une réelle chance d'obtenir tout le traitement médical approprié dans votre région à temps, expliquez-lui calmement mais clairement qu'elle a une très grande chance d'éviter d'être infectée par le VIH/SIDA ou de risquer une grossesse, si elle va à l'hôpital tout de suite, afin que les médicaments puissent être administrés dans les limites des 72 heures.

Si les 72 heures sont déjà passées, ou s'il n'y a aucun centre de santé à proximité où ces médicaments sont disponibles, ne mentionnez pas que le temps d'administrer la prophylaxie post-exposition (PPE) et la contraception d'urgence (PU) (les médicaments qui préviennent contre l›infection du VIH et la grossesse) est déjà expiré. Cela est susceptible de lui faire peur et de lui faire perdre tout espoir. Encouragez-la toujours à aller à l'hôpital pour faire soigner ses blessures physiques, prévenir contre les maladies sexuellement transmissibles, et recevoir les vaccins contre le tétanos et l'hépatite B.

Les traitements médicaux suivants sont le plus souvent offerts par les hôpitaux après un viol :

- **Prophylaxie post-exposition (PPE)** : ce traitement empêche une infection du VIH, mais il doit être commencé dans les 3 premiers jours (72 heures), et la survivante doit continuer à prendre les médicaments antirétroviraux pendant 28 jours. La PPE n'est pas un traitement contre le VIH/SIDA, et ne peut pas empêcher une personne qui a déjà contracté le VIH de développer le SIDA.

- **La contraception d'urgence (CU)** : c'est normalement une pilule qui va empêcher une grossesse si elle est prise dans les 3 premiers jours (72 heures). Une CU n'aura aucun effet si elle est prise après 72 heures, ou si la femme est déjà enceinte. Une CU n'aura en aucune façon des effets nuisibles sur le bébé si elle est déjà enceinte, et n'aura aucun effet sur la capacité de la femme à tomber enceinte dans le futur.

- **Le traitement antibiotique** pour la prévention (ou le traitement) des infections sexuellement transmissibles.

- Les **vaccins** contre le tétanos («verrouiller la mâchoire») et l'hépatite B («jannah jaune»)

- Le **traitement des plaies** et des fractures (réglage de fracture), y compris la **gestion de la douleur.**

[5] Remarque jusqu'à juin 2018 il n'y avait pas de délai limite fixé avec précision, mais généralement le traitement doit commencer immédiatement dans l'intervalle d'une heure et au plus 72 heures après l'exposition. Il y a d'autre sources qui conseillent même un traitement dans le délai de 48 heures – ce qui est certain : plus le traitement peut commencer tôt, mieux c'est.

Session 4 : Auto-réflexion comme outil principal pour prendre soin de soi-même (1h)

Fiche : la batterie d'énergie

1. La batterie d'énergie (1h)

Matériaux :

- Flipchart préparé avec la batterie d'énergie
- Deux fiches cartonnées A 4 avec les questions en bas

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que pour le travail d'une APS il est important de s'observer soi-même afin de savoir ce qui nous épuise et ce qui nous renforce. Comme le travail d'une APS consiste surtout dans le soutien des autres et l'écoute des récits difficiles de nos clientes, on peut facilement se sentir épuisé. Il est alors important de trouver des mécanismes pour récupérer de l'énergie. Cela sera aussi le sujet de la prochaine journée.

Expliquez que vous allez maintenant faire l'exercice de « la batterie d'énergie » qui peut nous aider à réfléchir sur des aspects qui nous épuisent et qui nous renforcent dans notre vie.

2. Explication de l'exercice : Pour expliquer l'exercice, donnez les instructions suivantes aux participantes ou expliquez l'exercice avec vos propres mots : « Imaginez-vous que vous avez en vous une batterie d'énergie qui vous indique le niveau d'énergie dont vous disposez à un certain moment. Votre téléphone portable a par exemple aussi un symbole de batterie sur l'écran qui vous montre toujours quand vous devez recharger la batterie pour éviter que le portable ne s'éteigne.

Dessinez spontanément votre batterie d'énergie au milieu du papier *(la facilitatrice le montre sur le flipchart)* et définissez le niveau d'énergie qui s'y trouve *(la facilitatrice dessine une ligne qui définit le niveau d'énergie actuel)*. Vous pouvez même donner un pourcentage, par exemple rempli à « 60% » ou « 20% ». Pensez à la moyenne de votre niveau d'énergie des 3-4 dernières semaines.

Ensuite, dessinez à droite du dessin un robinet d'écoulement dans lequel votre énergie s'évade de la batterie *(la facilitatrice dessine le robinet qui est ouvert vers le bas du papier)*. Posez le premier carton préparé en avance sur cette partie à droite avec les questions suivantes.

Qu'est-ce qui épuise mon énergie :

- Par rapport à mes habitudes de vie?
- Par rapport à ce que je fais de mon corps?
- Par rapport à mes relations?

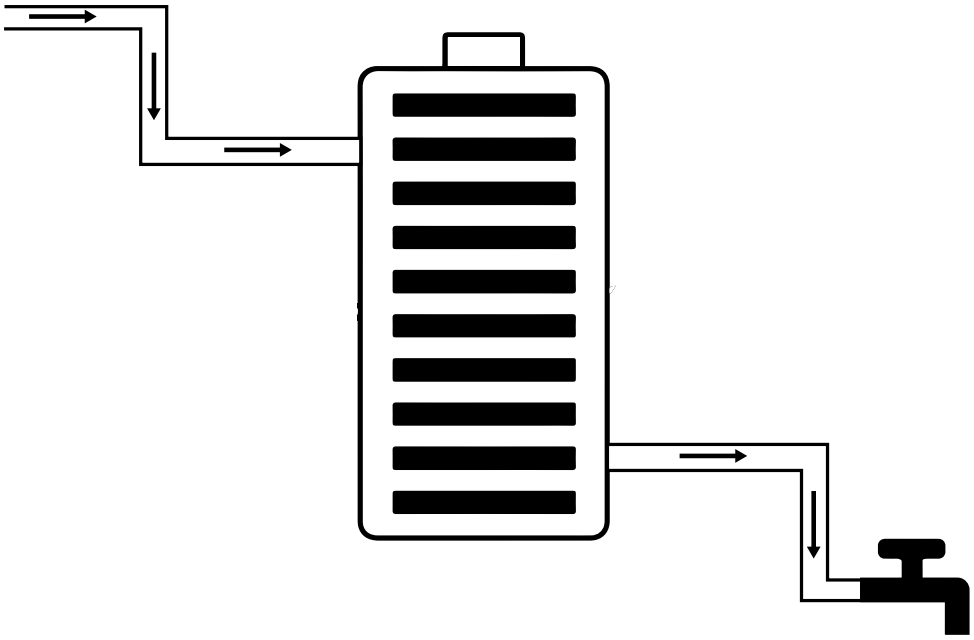
Après que les participants aient dessiné et écrit ce qui épuise leur énergie, dessinez un deuxième robinet de l'autre côté qui symbolise l'affluent de l'énergie, c'est-à-dire : Ce qui vous donne de l'énergie *(la facilitatrice le montre sur le flipchart)* et mettez le deuxième carton préparé en avance à gauche du robinet symbolisant l'affluent de l'énergie avec les questions suivantes :

Qu'est-ce qui me donne de l'énergie
- Par rapport à mes habitudes de vie?
- Par rapport à ce que je fais avec de corps?
- Par rapport à mes relations? »

1. Travail individuel : Donnez environ 15 minutes aux participantes pour la réflexion personnelle et pour le dessin de la batterie.

2. Partage en dyades : Ensuite, demandez aux participantes de partager leur expérience, -celle de dessiner la batterie-, avec une autre participante. Expliquez aux participantes qu'elles peuvent choisir ce qu'elles veulent partager l'une avec l'autre, il n'est pas obligatoire de partager tous les détails. Donnez encore 20 minutes pour le partage à deux et revenez ensuite à la plénière.

3. Réflexion en plénière : Après le retour à la plénière, partagez autour de la réflexion : Qu'est-ce que j'ai appris de moi-même par rapport à ma gestion d'énergie?



Jour 3 : Introductions au sujet du traumatisme et le fait de prendre soin de soi-même

Session 1 : Introduction aux plaies de la vie ⏰ (1h 30m)

1. L'histoire du palmier ⏰ (1h 30m)

Matériaux :

- Fiche : « Histoire du palmier »
- Fiche : „Ce que les intervenantes formées devraient apprendre de l'histoire du palmier »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que lors de cette journée vous allez traiter le sujet du traumatisme. Expliquez qu'au lieu de leur dire ce que signifie «traumatisme», vous leur lirez une histoire et que vous en allez discuter ensemble pour définir ce qui signifie « traumatisme ».

2. Input: Lisez lentement et à haute voix « L'histoire du palmier » aux participantes.

3. Distribuez la fiche : Quand vous avez fini, distribuez des copies de « l'histoire du palmier » et demandez aux participantes de lire l'histoire de nouveau pour elle mêmes.

4. Partage en plénière : Demandez aux participantes si elles ont aimé l›histoire et ce qui les a touchées le plus. Donnez quelques minutes pour ce partage en plénière.

REMARQUE : Il est peu probable que toutes les participantes se sentent satisfaites avec la solution de l'histoire. Certaines pourraient partager des sentiments de tristesse, la déception que la pierre n'ait pas complètement disparue. Expliquez que c'est exactement ce que signifie le rétablissement après un traumatisme: ne pas enlever la pierre, mais atteindre l'eau. Et comme intervenantes, nous ne pouvons pas effacer ce qui est arrivé, mais nous pouvons aider les gens à trouver leur eau.

5. Réflexion en plénière : Sur un flipchart, dessinez un croquis simple d'un palmier avec une pierre au-dessus, et quelques racines (voir image). Assurez-vous que la pierre est assez grande pour écrire des mots à l'intérieur de celle-ci. Expliquez que la pierre représente toutes les expériences qui blessent les femmes, ou qui leur procurent des sentiments de tristesse et de désespoir. Demandez-leur de nommer **les pierres** qu'elles ont rencontrées ou que d'autres femmes qu'elles connaissent ont ressenties dans leur vie. Notez les aspects dénommés à l'intérieur de la pierre.

Ensuite, dessinez **une rivière d'eau bleue** en bas de l'image, de sorte que ce soit juste hors de la portée des racines. Demandez aux participantes ce que représente l'« eau» dans la vie des femmes là où elles vivent : Qu'est-ce qui leur donne la force de croître malgré la pierre? Qu'est-ce qui les aide à guérir? Elles peuvent aussi nommer leurs propres sources d'« eau». Notez leurs contributions au milieu de la rivière.

Puis, expliquez que dans l'histoire du palmier, nous pouvons voir deux choses que la pierre réalise :

- ✔ Elle crée la douleur et laisse une **blessure qui ne disparaît pas**. En termes techniques, ces blessures sont appelées «traumatismes».
- ✔ Elle offre l'occasion de croître - et certaines personnes réussissent à devenir plus fortes, après des moments terribles, tout comme le palmier qui devient un grand arbre. Cette croissance peut être appelée **«la croissance post-traumatique».** Post signifie «après», donc après le traumatisme, il y a le potentiel de croissance. Cependant, cette croissance ne peut pas être «fabriquée» ou imposée.

6. Distribuez la fiche : « Ce que les intervenantes formées doivent apprendre de l'histoire du palmier » et parcourez-la en invitant les participantes à lire à tour de rôle les paragraphes du document à haute voix.

7. Exercice de relaxation : Demandez comment les participantes se sentent après l'exercice du palmier. Expliquez que vous allez faire le tour et chaque participante dit à quel niveau est sa batterie d'énergie maintenant. Il se peut que quelques-unes se sentent avec moins d'énergie, tandis que d'autres ont plus d'énergies parce que l'histoire leur a donné de l'espoir.

Demandez-leur de se mettre ensemble avec leur voisine de droite et de faire l'exercice de respiration en binôme : une participante va donner les instructions à l'autre, puis elles changent de rôle. Demandez aux participantes de parler seulement à voix basse pour ne pas déranger les autres. Vous pouvez aussi clôturer cette séance avec une danse.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 9

L'histoire du palmier[6]

Il y a très longtemps, un jeune palmier vivait dans le désert. Il aimait la vie, et se réjouissait de faire l'expérience de tout ce qui passait sur son chemin. Il trouvait la joie dans chaque lever du soleil comme les premiers rayons touchaient ses branches. Il était heureux quand les oiseaux venaient se reposer dans son ombre alors que le jour devenait plus chaud. Il dansait avec les vents du désert qui soufflaient sur ses feuilles, et il écoutait avec un cœur reconnaissant le silence de la nuit. Il remerciait Dieu pour le don de la vie.

Un jour, un homme est passé devant lui. Il s'était enfui d'une ville voisine où les gens l'avaient trahi, et maintenant il bouillonnait de colère alors qu'il traversait la chaleur impitoyable du désert sans eau ni nourriture. Dans sa fureur, il en voulut à la jeunesse et au bonheur du palmier, et lui a crié : «Hey, toi, palmier, pourquoi peux-tu être si heureux quand je suis si misérable? Si je dois souffrir, alors toi aussi tu dois souffrir!» En disant cela, il a pris une grosse et lourde pierre et l'a déposée impitoyablement au sommet du tronc de l'arbre. Le palmier pouvait à peine respirer alors qu'il regardait l'homme en fuite.
Pendant un moment, il était complètement immobile, n'ayant rien d'autre que le sentiment d'engourdissement, de confusion et de choc profond. Mais alors la douleur a commencé à remplir son cœur, se répandant du haut de son tronc jusqu'à la plus petite brindille à la pointe de sa branche la plus longue. C'était une douleur accablante qui le rendait incapable de ressentir quoi que ce soit d'autre. Il a senti son cœur se briser et se remplir de désespoir, il a pleuré longtemps et fort, mais il n'y avait personne pour l'entendre. Le désert s'est tu, et la nuit noire était le seul témoin de sa souffrance.

Pendant longtemps, il ne faisait rien, espérant à chaque minute, chaque heure, chaque jour que la douleur finirait par s'arrêter. Il était à la fois triste et en colère; sa vie avait été si belle, si pleine de promesses, et il avait été tordu dans cette existence pénible et injuste.

Il ne voulait plus souffrir, et après quelque temps, il a décidé d'essayer de faire quelque chose pour mettre fin à l'agonie. Si seulement il pouvait déplacer la pierre... Il a pris une longue et profonde respiration et a tenté de repousser la pierre, mais la pierre n'a pas voulu bouger.

Il a essayé de nouveau, rassemblant toutes ses forces, mais il n'a pas pu bouger la pierre ne fût-ce que la longueur d'un cheveu. Elle est restée sur place, son poids pesant cruellement sur lui. Il a continué d'essayer à plusieurs reprises, sa force s'épuisant au fur et à mesure qu'il devenait fatigué, jusqu'à ce qu'il ait finalement réalisé qu'il était incapable de pousser la pierre et s'est rendu.

Ce sentiment de désespoir a grandi en lui, et pendant longtemps, il n'a pas pu trouver un moyen de lutter contre la douleur. Il voulait vivre, oui, mais si la vie ne promettait rien d'autre que cette douleur, pourquoi s'embêter en l'endurant? Pourquoi devrait-il se réveiller le matin, si rien d'autre que le désespoir ne l'attendait ? Il ne prenait plus plaisir dans la lumière du soleil, le chant des oiseaux, la brise du soir; il s'est mis à haïr la vie, et a souhaité la mort. «Si la vie n'est que douleur», criait-t-il au silence du désert, «alors je ne veux plus vivre». Accablé par ces sentiments d'impuissance, il a sombré dans le sommeil.

[6] D'après Lindorfer, S. (2005). "Sharing the Pain of the Bitter Hearts" – Liberation Psychology and Gender-related Violence in Eastern Africa. LIT Verlag : Münster.

Mais quand il s'est réveillé le lendemain matin, il a su que quelque chose avait changé. Au début, il ne savait pas ce que c'était, mais il réalisait qu'il pouvait sentir le froid, l'eau nourrissante montant des racines vers le tronc, apaisant et soulageant sa douleur. Il a essayé de comprendre ce qui se passait, et puis il a réalisé que – tout en continuant de l'écraser, le poids de la pierre l'avait aussi poussé plus profondément dans la terre, jusqu'à ce que finalement il ait atteint un ruisseau souterrain. Les pouvoirs restaurateurs du ruisseau lui ont donné un moment d'espoir renouvelé, et il a senti la force revenir dans ses branches. Même s'il pouvait encore sentir la pierre, aussi lourde qu'auparavant, il était de nouveau capable de sentir le pouvoir de croître battant fort en lui. Après un temps de deuil qui semblait sans fin, c'était le premier moment de joie qu'il avait connu et elle a rempli son cœur jusqu'à ce qu'il se sente comme s'il allait éclater.

L'eau a continué de nourrir le palmier, et lui a permis de croître jusqu'à devenir un des plus grands arbres dans le désert. Pendant tout ce temps il portait la pierre, son poids toujours là, parfois blessant plus et parfois moins, jusqu'à ce qu'il apprenne à l'accepter comme une partie de lui-même. Il a enveloppé la pierre avec ses feuilles comme s'il protégeait sa plus vulnérable, plus douloureuse partie. Malgré la pierre, il a appris à ressentir la joie à nouveau, et à sentir le bonheur quand les oiseaux venaient se reposer dans ses luxuriantes et séductrices branches, et quand les gens cherchaient l'abri au-dessous de lui face aux tempêtes de sable qui ravageaient le désert. Une fois encore, il s'est senti profondément reconnaissant pour le don de sa vie.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 10

Ce que les intervenantes formées doivent apprendre de l'histoire du palmier

L'histoire du palmier montre **deux choses** :

1. La pierre crée la douleur et la souffrance qui ne peuvent pas disparaître facilement. En termes techniques, cette forme de douleur est appelée «**traumatisme**». Trauma signifie «blessure», et il décrit les blessures dans les cœurs et les esprits des gens qui ont vécu des expériences extrêmement douloureuses. De telles expériences sont des événements où la vie de quelqu›un est menacée ou quand les gens sont blessés physiquement, ou quand ils souffrent d'un risque réel d›être blessés. Ces derniers sont appelés **événements traumatiques**, et provoquent la peur extrême, la perte de contrôle et l'impuissance totale.

2. Il y a des **signes typiques du traumatisme** qui résultent d'événements traumatisants, et ceux-ci sont plus ou moins les mêmes dans le monde entier. Ces signes sont par exemple les cauchemars, les troubles de sommeil etc. Mais l'histoire nous enseigne aussi que la **croissance est possible**, puisque l'arbre se transforme en un grand arbre, même avec la lourde pierre : Malgré toute la douleur et les blessures causées par des expériences traumatisantes, certaines personnes réussissent à devenir plus fortes, de devenir plus conscientes de leurs forces et de la valeur de la vie. Cela peut être appelé la croissance post-traumatique. Cependant, cela ne peut pas être imposé à quelqu'un. Quand les gens souffrent de ce genre de blessures dans leur vie personnelle ou dans leurs relations, ils trouvent souvent des **manières pour faire face** aux problèmes qu'elles impliquent. Par exemple ils apprennent ce qu'il faut faire quand ils ne peuvent pas dormir facilement.

Beaucoup de personnes deviennent aussi meilleurs, si elles reçoivent un soutien social et l'aide dont elles ont besoin, ou simplement après des moments de repos, où elles peuvent se sentir en sécurité.
Cependant, certaines personnes souffrant de traumatismes ne s'améliorent pas, même si elles font des efforts réels. Ces personnes peuvent avoir besoin de conseils spécifiques d'experts, le soutien de conseillères psychosociales, par ex.

Cependant, en tant qu'intervenantes formées, les démarches suivantes de votre part seront toujours utiles :

- ✔ **Reconnaître** la douleur avec des mots tels que « c'était une expérience difficile pour vous ».
- ✔ **Expliquez-lui** qu'elle peut vous faire confiance, et qu'elle est en sécurité avec vous.
- ✔ **Expliquez** que tout ce qu'elle peut ressentir est une réaction normale à une situation très anormale, et que presque tout le monde qui a traversé une telle expérience aura les mêmes problèmes par la suite.
- ✔ **Référez-la** aux intervenantes formées ayant une connaissance spéciale en accompagnement thérapeutique en traumatologie, et expliquez-lui pourquoi vous l'envoyez vers d'autres intervenants

Session 2 : Introduction aux signes du traumatisme ⏰ (1h 15m)

1. Les signes du traumatisme ⏰ (1h 15m)

Matériaux :

- Fiche : « Qu'est-ce que le traumatisme »

NB : Cette séance peut être très pénible, aussi pour les participantes. Les images montrées peuvent évoquer des sentiments forts chez les participantes. Surveillez bien l'état de stress des participantes et assurez-vous de faire des pauses ou des exercices de relaxation entretemps.

ETAPES

1. Introduction explicative : Expliquez qu'il y a des signes typiques du traumatisme qui résulte d'événements traumatisants et que vous allez travailler sur ces signes lors de cette séance.

Informez les participantes que cette séance peut être pénible, aussi pour elles, et que les images montrées peuvent évoquer des sentiments forts. Expliquez-leurs - qu'elles doivent prêter attention à leurs sensations et qu'elles peuvent interrompre la séance à tout moment et demander un exercice de relaxation ou autre chose qui leur ferait du bien.

2. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes de réfléchir aux signes de traumatismes qu'elles ont observé dans leurs communautés ou lors de leur travail comme APS. Notez leurs contributions. Elles peuvent mentionner des signes différents de ceux typiquement liés au trouble de stress post traumatique, ce qui est compréhensible, car les traumatismes s'expriment de manières diverses, en fonction du contexte culturel. Notez aussi des signes liés aux problèmes au sein de la famille ou de la communauté.

3. Distribuez la fiche : « Qu'est-ce que le traumatisme » et regardez les images des signes en plénière, une catégorie des signes après l'autre. Discutez et désignez les signes que les participantes reconnaissent et les plus fréquents.

4. Exercice de relaxation : le train de massage : Clôturez la séance avec un exercice de relaxation. Pour le train de massage, faites un cercle avec les participantes. Chaque participante pose les mains sur les épaules de la personne devant elle et commence doucement à lui masser les épaules. Les participantes peuvent demander si leur massage est agréable, ou si la receveuse préfère son massage plus ou moins fort.

Après quelques minutes, demandez aux participantes de changer de direction et de masser la personne qui était en train de les masser.

Après l'exercice demandez aux participantes, s'il y a des personnes qui veulent partager leur expérience et exprimer comment elles se sentaient pendant que quelqu'un d'autre prenait soin d'elle.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 11

Qu'est-ce que c'est le traumatisme?

Le mot trauma signifie « blessure » et il décrit les blessures dans les cœurs et les esprits des gens qui ont vécu des expériences extrêmement douloureuses. De telles expériences sont des événements où la vie de quelqu'un est menacée ou physiquement blessée, ou quand les gens courent le risque réel d'être blessés. Ceux-ci sont appelés des événements traumatiques, et ils provoquent une peur extrême, un sentiment d'impuissance et d'horreur.

Les exemples d'événements traumatiques sont des « catastrophes d'origine humaine » comme la guerre, la torture, le viol, la violence domestique ou le meurtre, et les « catastrophes d'origine naturelle », telles que les accidents, les tremblements de terre, les glissements de terrain ou les inondations.
Il y a des signes typiques du traumatisme qui résultent d'événements traumatisants, et ceux-ci sont plus ou moins les mêmes dans le monde entier.

Malgré toute la douleur et les blessures causées par des expériences traumatisantes, certaines personnes réussissent à devenir plus fortes, et à être plus conscientes de leurs forces et de la valeur de la vie. Cependant, cela ne peut pas être imposé à quelqu'un.

Voici les signes du traumatisme :

«**Le corps est toujours en état d'alerte**» (augmentation de l'excitation) : La survivante agit comme si le monde était dangereux, et ne peut pas se détendre puis qu›elle doit constamment être préparée au danger.

Problèmes de sommeil.

Problèmes de gestion des tensions et des frustrations.

Réaction de sursaut exagérée.

Hyper-vigilance.

Problèmes de concentration et de mémoire.

Les souvenirs douloureux de l'événement reviennent (Intrusion) : Une survivante ne peut pas sortir l'événement hors de son esprit. C'est comme si elle continuait à faire tourner l'événement encore et encore dans sa tête pour essayer de comprendre ce qui s'est passé.

Cauchemars.

Reviviscence/
flash-backs.

Réflexion sur l'expérience,
en permanence.

Éviter d'y penser et d'en parler (évitement) : Une survivante tente d'oublier et de s'éloigner des choses ou des personnes qui lui rappellent l'événement effrayant. Elle pourrait délibérément essayer de bloquer certaines pensées ou peut-être même oublier certaines parties de ce qui est arrivé.

Éviter les sentiments, les activités,
les endroits où les gens associés à l'événement traumatique.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 11

Sensation d'engourdissement (engourdissement) : Une survivante peut perdre de l'intérêt dans les choses qu'elle aimait autre fois et s'isoler des autres personnes. Elle peut se sentir totalement seule et éloignée. Elle a honte ou se sent coupable vis-à-vis à l'évènement traumatique ; elle souffre des pensées et des émotions négatives d'une façon persistante et générale.

Peu d'intérêt ou de participation à des activités qui, autre fois, apportaient la joie.

Le sentiment de ou d'éloignement des autres.

Avoir des émotions négatives persistantes de honte ou culpabilité. Croyances ou attentes négatives persistantes ou exagérées à propos de soi-même, des autres, ou du monde (par exemple, « Je suis mauvais », « On ne peut faire confiance à personne »).

Session 3 : Introduction au fait de prendre soin de soi-même (1h 30m)

1. Prendre soin de soi-même : une obligation pour les intervenantes professionnelles (1h 30m)

Matériaux :

- Fiche « Alice est fatiguée »
- Fiche « Concepts importants de prendre soin de soi-même »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que, avec l›aide d›une étude de cas, elles vont maintenant se pencher sur un sujet qui est important pour tout intervenant : la nécessité de se prendre en charge soi-même. Expliquez que vous n'allez pas leur donner la définition du terme « se prendre en charge», puis qu'elles vont découvrir elles-mêmes son sens, et la raison pour laquelle ce concept est très important.

2. Input : Lisez lentement et à haute voix l'histoire qui va servir de cas d'étude : «Alice est fatiguée» aux participantes.

3. Distribuez la fiche : Quand vous avez fini, distribuez des copies de la fiche « Alice est fatiguée » et demandez aux participantes de lire l'histoire encore une fois pour elle mêmes.

4. Brainstorming : Demandez de réfléchir sur la première question de la fiche :

- Quels problèmes est-ce qu'Alice a développé selon l'histoire?

Notez leurs contributions.

5. Input : Expliquez qu'Alice est en train de faire l'expérience des premiers signes de ce que nous appelons « burn-out » (« épuisement professionnel »). Vous pouvez utiliser l'exemple d'une bougie pour expliquer le processus qu'elle brûle pendant longtemps et avec une intensité forte, mais au fur et à mesure elle s'éteint.

Distribuez la fiche «Les concepts importants de l'auto-prise en charge» et lisez la première partie du texte à haute voix (les deux paragraphes : Qu'est-ce que le « burn-out » ? et « Qu'est-ce que la fatigue de compassion»?), ou demandez à une participante de lire chaque section à son tour.

Puis, expliquez qu'il existe un autre risque qui accompagne parfois le travail avec les survivantes de la violence. Ce risque est appelé «trauma secondaire». Continuez maintenant à lire le document (à partir du paragraphe intitulé : Qu'est-ce que le «trauma secondaire» ?).

Demandez les participantes si elles ont déjà observé certaines de ces signes chez elles-mêmes ou chez leurs collègues.

Avant de continuer, veillez à ce que les participantes comprennent ce que signifient le burn-out, la fatigue de compassion et le traumatisme secondaire ainsi que la différence entre ces trois termes. Insistez sur le fait qu'ils ne sont pas dangereux tant que nous prenons bien soin de nous-mêmes. Si nous les ignorons, cependant, ils peuvent se développer et se transformer en problèmes de santé mentale graves qui causent beaucoup de stress dans notre vie personnelle et sociale. Rappelez-leur que s'occuper des autres est une tâche très enrichissante - mais il prend son péage.

6. Travail en groupe : Demandez aux participantes de se mettre en sous-groupes de 4 personnes et de réfléchir ensemble sur la deuxième question concernant l'étude de cas de Alice :

- « Que peut faire Alice pour mieux prendre soin d'elle-même ? »

Donnez 15 minutes à la tâche et demandez aux participantes de mettre leurs points le flipchart.

7. Présentations par marche de galerie : Lorsque les membres des sous-groupes reviennent à la plénière, demandez-leur d'afficher les feuilles aux coins différents de la salle. Puis, demandez à tout le monde de faire le tour des feuilles de réponses, en lisant les résultats du travail de tous les groupes en silence et en se promenant, (cela s'appelle une «marche de galerie», chaque participante prend le temps de lire les flipcharts dans son propre rythme).

8. Présentations en plénière : Demandez aux sous- groupes de présenter leurs découvertes sur la seconde question «Qu›est peut faire Alice pour mieux prendre soin d›elle-même?» Écoutez les présentations, et ensuite demandez aux participantes ce qu›elles avaient en commun. Si les participantes ne mentionnent pas les éléments suivants, ajoutez-les :

- ✔ Sommeil régulier et suffisant
- ✔ Alimentation saine
- ✔ Exercice physique
- ✔ Prendre suffisamment de pauses
- ✔ Limiter le nombre d'heures passées à travailler sur des tâches difficiles
- ✔ Passer de bons moments avec d'autres personnes
- ✔ Parler de clients difficiles avec vos collègues professionnels (mais PAS avec votre famille ou vos amis)
- ✔ Avoir des activités «de loisir» qui la détendent dans ses temps libres

Expliquez que l'auto-prise en charge comprend ces éléments : Veillez à ce que le niveau de stress ne soit pas trop élevé, et que nous ne perdions pas notre énergie et notre intérêt à soutenir professionnellement les autres. C'est quelque chose que nous DEVONS faire comme intervenantes formées, si nous voulons être et rester professionnelles.

9. Partage en plénière : Demandez aux participantes de nommer deux choses qu›elles font habituellement pour se détendre et gérer le stress du travail. Notez leurs contributions et mettez en évidence les stratégies qui sont mentionnées le plus souvent.

Soulignez qu'il y a différentes sources d'énergie et de détente. Afin de clôturer le module dans la session suivante, vous pouvez répéter le train de massage de nouveau ou proposer un autre exercice qui fait du bien et que vous avez déjà fait pendant ce premier module (par exemple une danse ou une chanson facilitées par les personnes chargées des energizers)

Etude de cas : Alice est fatiguée

Alice est une conseillère psychosociale et mère de cinq enfants âgés de quatre à treize ans. Elle va toujours à l'église, et elle est une femme leader respectée dans sa communauté. Elle est très attachée à son travail. Elle a déjà organisé plusieurs réunions sur la violence basée sur le genre avec les anciens de sa communauté et de son église. Beaucoup de femmes et de filles font confiance à Alice, et aiment lui raconter leurs histoires. Donc, chaque fois qu'elle organise un événement communautaire, elle consacre beaucoup de temps après à l'écoute des gens qui se confient à elle. Elle a même gardé chez elle deux filles qui avaient été abusées sexuellement et physiquement par leur beau-père jusqu'à ce qu'un membre de famille puisse être trouvé pour s'occuper d'elles.

Comme Alice elle-même vient d'une famille avec un père très violent, elle veut désespérément arrêter la violence basée sur le genre et aider ces enfants, en particulier ses trois filles, à grandir dans une société pacifique. Elle se sent très heureuse d'avoir épousé Robert, un bon mari de bonnes mœurs qui la soutient et envoie leurs filles à l'école. Elle pense qu'elle a le devoir d'aider les autres femmes et filles qui n'ont pas eu la même chance.

En raison de son travail supplémentaire en tant que conseillère psychosociale, elle a maintenant moins de temps pour sa famille et pour le ménage. Cela conduit parfois à des disputes avec son mari qui pense qu'elle exagère son travail de lutte contre la violence basée sur le genre. Bien que Robert ait toujours soutenu sa femme, il se plaint qu'elle est souvent distraite et a l'air triste et déprimée quand elle rentre à la maison après avoir écouté les gens pendant longtemps. Les enfants essaient de lui remonter le moral, mais cela ne fonctionne pas toujours. La fois passée, quand elle est venue à la maison après une réunion avec la communauté, elle était très en colère, et a dit : « Vous ne pouvez pas imaginer les choses horribles qui se passent dans notre village. Les hommes sont des bêtes, ils sont comme des animaux.» Ces déclarations ont ennuyé Robert, ce qui lui a poussé á lui dire qu'elle ne devrait pas blâmer tous les hommes alors que c'est seulement certains d'entre eux qui battent leurs femmes. Il se plaignait également qu'elle était toujours de mauvaise humeur ces derniers temps, et souhaitait qu'elle arrête le travail pour redevenir l'heureuse femme qu'elle était auparavant.

Questions :

- Quels problèmes est-ce qu'Alice a développé selon l'histoire?
- Que peut faire Alice pour mieux prendre soin d'elle-même?

FICHE À DISTRIBUER : – No. 13

Concepts importants de prendre soin de soi-même

« Burn-out » et « fatigue de compassion » sont des concepts très importants en rapport avec le prendre soin de soi-même. Ils partagent beaucoup de leurs signes typiques. Voici leurs explications :

Qu'est-ce que le « burn-out »?

Parfois, notre travail avec les survivantes de la violence et le stress que nous ressentons peuvent être insupportable, surtout quand nous n'avons pas assez de temps pour nous reposer. Dans ce cas il y a un réel danger de dépression ou de découragement. C'est ce que nous appelons le « burn-out ».

Les autres signes du burn-out sont :

- perdre notre motivation et notre intérêt dans le travail que nous faisons ;
- être incapable de se concentrer;
- se sentir très fatigué;
- se sentir impuissant et désespéré
- se mettre à l'écart d'autres personnes, même de nos familles et de nos amis ;
- être facilement frustré et irritable; avoir des maux de tête fréquents;
- des problèmes de sommeil et une réduction de la capacité de notre système immunitaire à combattre les maladies.

Certains signes du burn-out sont similaires à ceux de la dépression. Cela peut arriver à n'importe quelle personne qui travaille trop et a trop peu de temps pour se reposer et récupérer. Cela peut aussi arriver à des volontaires communautaires, des conseillères psychosociales, des agents de santé, des formateurs de paix, et à bien d'autres personnes. Si quelqu'un souffre du burn-out à part entière, elle doit être traitée par des professionnels afin de s'en remettre.

Qu'est-ce que la «fatigue de compassion»?

Parfois, des intervenantes qualifiées peuvent souffrir de «fatigue de compassion» (fatigue = épuisement), cela signifie qu'elles peuvent être fatiguées de toujours se « sentir dans la peau des gens » qui ont vécu des expériences très difficiles, surtout si elles ne peuvent pas faire grand-chose pour changer la situation alors que leur cliente continue d'être en détresse. Il faut beaucoup d'énergie pour rester emphatique et assurer un soutien affectif tout le temps, et parfois les intervenantes qualifiées deviennent dépassées par cette tâche.
Nous pouvons tous faire l'expérience de la fatigue de compassion de temps en temps dans notre travail de prise en charge, mais heureusement qu'elle n'a pas nécessairement besoin d'un long traitement.
Seulement de stratégies adaptées d'auto- prise en charge.

Qu'est-ce que le «traumatisme secondaire»?

Si notre travail consiste à écouter des histoires terribles de violence (comme volontaires communautaires et conseillères psychosociales), nous pouvons développer des problèmes qui sont semblables à ceux de la personne que nous avons écoutée. Par exemple, nous pouvons souffrir d'insomnies ou de réveil nocturnes, incapables d'arrêter de penser à ce que notre cliente nous a dit. Nous pouvons même avoir des cauchemars relatifs aux événements que nous avons entendus, ou nous retrouver nous-mêmes très facilement irritables.
Si nous continuons à avoir ce genre de problèmes pendant longtemps, et que la situation s'aggrave sérieusement, on parle de « traumatisme secondaire » : Nous pouvons ne pas avoir vécu la mauvaise expérience nous-mêmes, mais nous avons écouté la personne qui l'a vécue (la personne qui a souffert du traumatisme primaire), et nous avons été traumatisée par le fait d'entendre leur histoire (traumatisme secondaire). C'est ce que l'on appelle parfois aussi «traumatisme indirect», parce que nous avons été traumatisée indirectement (c'est-a-dire en second lieu), plutôt que directement.

Session 4 : Clôture du premier module (1h)

1. Réflexion de la formation en commun (45m)

Matériaux :

- Cartes colorées en trois couleurs (un set de cartes pour chaque participante)
- Flipchart avec les questions d'évaluation

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que vous êtes maintenant arrivées à la fin de la formation du premier module. Avant de remplir les fiches d'évaluation et de clôturer, vous voudriez bien partager et réfléchir ensemble, savoir notamment comment les participantes se sentent et comment était la formation pour elles.

2. Partage en plénière : La batterie d'énergie : Demandez aux participantes de réfléchir brièvement sur comment étaient ces derniers trois jours pour elles et comment elles se sentent à ce moment. Demandez-leurs de partager leur niveau de batterie d'énergie (si nécessaire, faites un bref rappel de la batterie) avec vous en plénière. Veillez à ce que chaque participante ne parle pas trop longuement (seulement 2-3 phrases) pour que le tour de table ne devienne pas trop long et fatiguant pour les participantes.

3.Travail individuel : Maintenant, demandez aux participantes de repenser aux contenus de la formation : qu'est-ce qu'elles ont appris, quel contenus et nouvelles connaissances étaient particulièrement intéressants ou importants pour elles ? Distribuez-leur trois cartes cartonnées de couleurs différentes et demandez-leur de noter en mots clés sur chaque carte une réponse à l'une des questions suivantes (écrites sur le flipchart en avance) :

Questions d'évaluation :

- Quel contenu était particulièrement intéressant pour vous ? (sur la première carte)
- Quel contenu était difficile à comprendre/ n'est toujours pas compris ? (sur la deuxième carte)
- Qu'est-ce que vous allez faire différemment dans votre travail après cette formation ? (sur la troisième carte)

Donnez-leur 5-10 min. pour écrire sur leurs cartons, selon les questions

4. Présentation en plénière : Puis, demandez aux participantes de partager leurs réponses avec le groupe. Laissez-les afficher les cartes sur le mur ou les déposer au milieu sur le sol.
Expliquez que vous allez tenir compte de leurs réponses par rapport aux contenus difficiles à comprendre lors du coaching formatif à venir.

2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture (15m)

Matériaux :

- Fiches d'évaluations

ETAPES :

1. Distribuez les fiches d'évaluation et laissez les participantes les remplir

2. Clôture : Avant que tout le monde parte, faites un cercle avec les participantes et remerciez-les pour leur participation active et leurs contributions importantes. Expliquez que vous voudriez bien les remercier et dire au-revoir avec un geste qui soit répété par les participantes. Faites alors un geste de remerciement ou d'au-revoir (ou bien d'un autre sentiment que vous voudriez bien partager avec les participantes) et laissez les participantes répéter ce geste. Continuez avec les participantes qui font l'une après l'autre leur propre geste, qui sera ensuite répété par toutes les autres.

Module 2: Les fondations de l'assistance psychosociale (3 jours)

Le contexte du module 2 et les contenus principaux de la formation: 72

Jour 1: **Les fondations de l'assistance psychosociale** 73

Session 1: L'ouverture du module (1h 30 m) 73

Session 2: Aide moderne et traditionnelle (2h) 76

Session 3: Les 4 principes de base de l'assistance psychosociale (4h 15m) 81

Jour 2 : **Les étapes de l'accompagnement psychosocial : Première partie** 94

Session 1: Introduction aux 9 étapes de l'accompagnement psychosocial (1h) 94

Session 2: Les étapes 1 à 5 (4h 20m) 102

Jour 3 : **Les étapes de l'accompagnement psychosocial : Deuxième partie** 113

Session 1 : Le travail avec les ressources et les étapes 6-9 (3h 30m) 113

Session 2 : Prendre soin de soi-même (3h 10m) 124

Session 3 : Clôture du deuxième module (45m) 132

Module 2 : Les fondations de l'accompagnement psychosocial (3 jours)

Les objectifs du module :

- Les participantes apprennent la base de l'assistance psychosociale, notamment les 4 principes de base, ainsi que les 9 étapes de l'aide psychosociale.
- Les participantes mettent en pratique les connaissances dans des jeux de rôle, des exercices de réflexion et en plénière.
- Les participantes approfondissent leurs connaissances sur le fait de prendre soin de soi-même, un principe de travail de *medica mondiale*, qui est également l'une des étapes de l'aide psychosociale.

Le contexte du module 2 et les contenus principaux de la formation

Le deuxième module présente le cœur de l'assistance psychosociale avec ses 4 principes de base ainsi que les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial.

La formation du module 2 commence avec la différenciation entre aide moderne et aide traditionnelle. Les 4 principes sur lesquels la formation est fondée sont : garder le secret, l'empathie, l'autonomisation des femmes et finalement la confiance. Ces principes guident toute relation d'aide.

Les deux jours suivants sont consacrés à la compréhension et à la mise en pratique des 9 étapes par des jeux de rôle avec un cas concret dans une conversation de soutien entre une APS et sa cliente. Ces étapes structurent l'interaction entre les deux personnes et ainsi aident à mettre en pratique les principes d'une relation d'aide, mentionnés auparavant. Ces étapes sur lesquelles cette formation se base sont les suivantes : l'accueil (1), l'écoute active (2), évaluer les dangers (3) et évaluer les besoins (4), donner des informations (5), développer un plan d'action (6), clôture de la séance et suivi (7), remplissage du dossier, tâche à effectuer par l'APS (8) et finalement le fait que l'APS prenne soin d'elle-même (9). Le module introduit aussi l'importance des ressources dans l'assistance psychosociale.

Le fait de prendre soin de soi-même comme activité transversale fait aussi partie de ce module, comme déjà introduit au premier module. Les aspects déjà touchés dans le premier module sont approfondis ici. Cette fois-ci, c'est surtout le fait de prendre soin de soi-même pendant le travail et après l'écoute qui est abordé de manière collaborative avec l'ensemble du groupe des participantes. Les connaissances que les participantes y acquièrent sont ainsi basées sur leurs propres expériences.

GARDEZ À L'ESPRIT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Pour une bonne préparation, il faut toujours lire les instructions et surtout les fiches à distribuer. Il faut également préparer les flipcharts en avance afin de ne pas couper le déroulement de la séance.
- Il est important dans ce module de faire un point fort sur la visualisation des principes et des étapes avec les images (en A3 ou A4). Cela va aider les participantes à s'orienter dans les jeux de rôles et dans le processus entier pour avoir une conversation de soutien.
- Lors des jeux de rôle soyez claire par rapport aux aspects importants à appliquer à chaque étape et soutenez les participantes quand elles ont des difficultés pour les appliquer.

Jour 1 : Les fondations de l'accompagnement psychosocial

Session 1 : L'ouverture du module ⏰ (1h 30m)

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session ⏰ (40m)

Matériaux :

- 2 Ballon
- Sur flipchart : l'image de la batterie d'énergie

ETAPES :

1. Jeu : se saluer mutuellement : Après des mots de bienvenue et après avoir donné une brève vue d'ensemble du sujet de cette formation (module 2), invitez les participantes à faire un jeu pour se saluer mutuellement et pour rappeler les noms de chaque participante du groupe. Mettez-vous debout et faites un cercle. La facilitatrice commence à jeter un ballon à une personne et dit « je te salue, XX (xx= le nom de la personne) », la personne qui a attrapé le ballon répond « je te salue XX (nom de da facilitatrice) », puis elle jette le ballon à une autre personne et la salue aussi avec son nom. Celle-ci répond en saluant et ainsi de suite.

Après quelques instants, introduisez un deuxième ballon avec lequel vous faites la même chose, puis, si possible un troisième ballon. Continuez jusqu'à ce que tout le monde se sente bien en forme et que toutes les participantes aient été saluées plusieurs fois par leur collègue (5-10min.).

2. Exercice : La batterie d'énergie : Quand toutes les participantes sont retournées à leurs places, introduisez une ronde de partage avec l'outil de la batterie d'énergie de chacune (voir module 1), pour savoir comment chaque participante se sent et connaître le niveau d'énergie des participantes au début de ce module. Expliquez que cet exercice servira à comprendre comment nos collègues vont et identifier des personnes qui ont un niveau plus bas d'énergie et qui ont peut-être besoin de l'égard des autres ou du soutien du groupe lors de cette formation.

Commencez par une volontaire qui veut bien partager l'état de sa batterie d'énergie et faites le tour de table. Veillez bien à ce que tout le monde écoute les autres avec respect.

Quand chaque personne a partagé son expérience, remerciez les participantes pour leur sincérité et le courage d'échanger avec les collègues. Faites un rappel du principe de confidentialité, qui est aussi valable lors de cette formation.

2. Présentation de l'objectif et du programme du module 2 (10 m)

Matériaux :

- Flipchart : « aperçu du contenu du module 2 »
- Flipchart : « programme détaillé du premier jour »

ETAPES :

1. Input : Expliquez les objectifs du module et affichez le flipchart préparé en avance : « aperçu du contenu du module 2 ». Donnez un aperçu des sujets à traiter lors de ces trois jours de formation, en résumant les sujets de chaque jour.

Puis, affichez le flipchart préparé en avance : « programme détaillé du premier jour » et expliquez ce que vous avez prévu pour la première journée. Demandez si les participantes ont des questions ou remarques.

Donnez aussi les informations nécessaires par rapport aux questions organisationnelles et à la logistique (l'heures de travail, pauses, repas, clôture de formation, frais de transport etc., tous cela seulement bien sûr selon votre rôle).

3. Etablir le cadre de travail (30-40 m)

Matériaux :

- Flipchart préparé « contenu du module 1 »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez qu'avant de commencer la formation il vous faut encore le temps de mettre en place certaines préparations. Comme vous l'avez déjà partagé lors du module 1, les formations de *medica mondiale* ont toujours comme objectif d'autonomiser les participantes et de les sensibiliser à la gestion du stress et du traumatisme. C'est pour cela qu'il nous est très important d'établir une bonne ambiance dans les formations, où chaque personne peut se sentir à l'aise et respectée.

2. Brainstorming sur les règles de groupe : Pour établir un bon cadre de travail, expliquez que vous allez installer des règles de fonctionnement pour le groupe, proposées et acceptées par toutes les participantes. Faites un brainstorming sur la question : Qu'est-ce qu'il vous faut pour vous sentir en sécurité et à l'aise dans ce groupe et qu'est-ce qui vous permet d'apprendre facilement et de partager aussi vos préoccupations personnelles ?

Notez les règles de groupe acceptées par le groupe sur un flipchart que vous affichez à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Veillez à ce que les aspects suivants soient fixés dans tous les cas comme règles de base :

- ✔ Confidentialité,
- ✔ Respect/estime de l'autre et respect de la différence
- ✔ Prendre soin de soi et de l'autre

3. Fixation des tâches partagés : Expliquez qu'il y a certaines tâches, comme dans le premier module, dont les participantes devraient être responsables, afin que la formation puisse être une expérience bénéfique pour tout le monde

- ✔ Synthèse du jour précèdent (brève synthèse de 3-5min. en dénommant les sujets principaux et une découverte importante par sujet)
- ✔ « Madame timing »
- ✔ « Equipe pour prendre soin de soi-même » (2 personnes qui veillent sur les pauses, donnent des energizers etc.)

Désignez des volontaires pour chaque tâche et notez leurs noms sur un flipchart, affichez-le à un endroit bien visible lors de toute la formation.

4. Recap du module 1 : S'il reste du temps, demandez aux participantes ce dont elles se souviennent du module 1 et notez les points sur le flipchart. Préparez un flipchart en avance qui donne le contenu du module 1.

Session 2 : Aide moderne et traditionnelle (2h)

1. La différence entre l'aide moderne et l'aide traditionnelle dans l'accompagnement psychosocial d'une cliente (1h 30m)

Matériaux :

- cartes cartonnées
- fiche : « Les deux modèles différents d'aide »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que lors de cette séance vous allez travailler sur la question de ce que signifie « aider » dans le sens traditionnel et en référence à l'approche autonomisante de *medica mondiale*.

2. Brainstorming : Faites un brainstorming avec les participantes qui porte sur la question : « Qu'est-ce que cela signifie, 'aider' ? » Notez leurs contributions sur des cartes cartonnées.

Demandez aussi aux participantes, chez qui une femme de leur communauté serait le plus à même de chercher de l'aide au cas où elle serait battue par son mari. Qui est traditionnellement responsable d'aider dans les cas de violence basée sur le genre dans leurs communautés ?

3. Jeu de rôle : Demandez à deux personnes volontaires de jouer le jeu de rôle d'une femme qui serait battue par son mari et qui chercherait de l'aide. Dans le jeu de rôle, une personne va jouer l'une des personnes traditionnellement responsables d'aider, - parmi celles dénommées par les participantes lors du brainstorming-, (p.ex. un chef coutumier, sage-femme etc.). L'autre personne va jouer la femme qui serait battue.

Donnez au pair quelques instants pour se préparer.

Donnez 5-7 min. pour le déroulement du jeu de rôle, puis demandez aux participantes ce qu'elles ont observées et comment la personne désignée a essayé d'aider la femme.

Quand le jeu de rôle est terminé, demandez à la participante qui vient de jouer la femme battue de jouer ce rôle de nouveau, pendant que vous, en tant que facilitatrice, jouez le rôle de la personne qui aide en vous référant à l'approche autonomisante de *medica mondiale* (pratiquer l'écoute active, être emphatique, ne pas donner des conseils mais explorer des options ensemble etc.). Jouez aussi 5-7 min., puis « dé-rôlez-vous », c'est-à-dire, sortez de votre rôle.

4. Réflexion en plénière : Après les jeux de rôle, demandez aux participantes ce qu'elles ont observé comme différence entre le dernier et le premier jeu de rôle. Notez leurs contributions sur deux flipcharts avec les titres « model traditionnel d'aide » et « model autonomisant d'aide »

Distribuez la fiche : « Les deux modèles différents d'aide » et lisez-la ensemble.

Relisez les fiches cartonnées sur lesquelles vous avez noté ce qui signifie « aider » selon les participantes et réfléchissez avec les participantes si elles sont plutôt liées à l'aide traditionnelle ou à l'aide autonomisante. Ajoutez les réponses aux flipcharts appropriés (« model traditionnel d'aide » et « model autonomisant d'aide »)

5. Discussion en plénière : Demandez aux participantes ce qu'elles perçoivent comme avantages, d'un model comparé à l'autre.

Résumez (ou clarifiez) la discussion comme suit :

- ✔ L'avantage principal du modèle autonomisant d'aide (dans le sens d'accompagnement psychosocial) c'est qu'une cliente est autonomisée pour trouver sa propre solution, ce qui renforce son estime de soi et lui redonne le sentiment de pouvoir contrôler sa propre vie
- ✔ L'avantage principal du modèle traditionnel d'aide (dans le sens d'accompagnement psychosocial) c'est que c'est rapide et souvent cela donne le résultat que la personne recherche : un conseil rapide

Soulignez le fait que, dans un contexte traditionnel les personnes typiquement attendent aussi que la personne qui aide travaille dans le sens traditionnel. Comme elles ont l'habitude que des personnes autoritaires leur disent ce qu'elles doivent faire, elles peuvent se sentir découragées, si on leur demande ce qu'elles-mêmes souhaitent faire.

Ceci est un des meilleurs défis en implémentant cette nouvelle approche d'aider.

Soulignez aussi que le modèle traditionnel a sa propre valeur et importance, mais si nous soutenons l'autonomisation des filles et femmes pour mettre fin aux structures oppressives et aux violences faites aux femmes, nous devons aussi adapter notre approche d'aide.

REMARQUE : La discussion sur les avantages d'un model comparé à l'autre peut prendre du temps comme les opinions peuvent être très diverses et aussi conflictuelles. Laissez les participantes aussi en discuter, mais sans perdre trop de temps. Vous pouvez toujours souligner que les deux modèles ont leurs avantages et désavantages, mais que *medica mondiale*, avec son approche qui vise à promouvoir l'autonomisation de la femme, clairement représente l'approche moderne.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 14

Modèles d'aide[7]

Modèle traditionnel d'aide	**Modèle autonomisant d'aide** (favorisé par *medica mondiale*)
• Dire à la cliente ce qu'elle doit faire. • La personne aidante parle le plus. • Une personne d'autorité donne du conseil. • Le modèle soutient les règles et les attentes de la société et les apprend aux clientes.	• Assister quelqu'un à trouver sa propre solution et à formuler ses propres souhaits et besoins. • La cliente parle le plus. • Le modèle veut soutenir la cliente dans sa confiance en soi.
L'objectif le plus important c'est de protéger les traditions et le bien-être de tout le groupe / de toute la communauté.	L'objectif le plus important c'est d'autonomiser la personne qui a le problème
Avantage : Le processus d'aide est rapide, puisque la personne aidante donne un conseil clair et indique ce que la cliente doit faire.	**Avantage :** La cliente sera autonomisée et se va sentir rassurée de pouvoir trouver des solutions elle-même à des problèmes similaires dans le futur.
Désavantage : Si le conseil n'est pas adapté ou n'aboutit pas au résultat désiré, la personne aidante va recevoir des reproches. La cliente ne va pas apprendre à résoudre le problème, mais rester dépendante de la personne aidante ou d'autres personnes avec plus de pouvoir.	**Désavantage :** Le processus d'aide prend plus de temps, surtout si la cliente se sent découragée et trop déprimée pour trouver une solution; La personne aidante ne se sent pas si importante et puissante dans ce modèle, puisque tout pouvoir de la solution du problème reste avec la cliente.

[7] D'après Sampa-Kamwendo, A., Syamujaye, T. Brakarsh, J. (1999). Trainer's Manual for Psychosocial Counselling of Children. Children in Need Network : http://www.childtrafficking.com/Docs/ecpat_trainer_guide_1.pdf.

2. Donner des conseils dans le bon sens (30 m)

Matériaux :

- fiche « Donner des conseils dans le bon sens »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que comme vous venez en discuter dans l'exercice sur l'aide moderne et l'aide traditionnelle, l'une des caractéristiques principales du modèle de l'aide traditionnelle, c'est que la personne aidante donne des conseils concrets à la cliente qui elle, les suit. Donc, on attend la solution de la personne aidante ce qui contredit le principe de l'autonomisation. Dans le modèle favorisé et pratiqué par *medica mondiale*, c'est différent. Mais même quand une APS veut mettre en pratique l'aide psychosociale autonomisante, ce n'est pas toujours facile parce que souvent les clientes sont habituées à ce que l'on leur dicte ce qu'elles devraient faire. C'est la raison pour laquelle nous allons maintenant réfléchir ensemble sur la question comment une APS peut donner des conseils à une cliente, mais d'une façon autonomisante.

2. Distribuez la fiche « Donner des conseils dans le bon sens » et lisez la ensemble. Faites des pauses de temps en temps, demandez aux APS de donner leurs propres expériences par rapport aux différentes façons de donner des conseils et répondez aux questions. Si vous avez encore du temps à la fin, après avoir lu les exemples sur la fiche, vous pouvez aborder d'autres situations que les APS typiquement traitent dans leur travail. Essayez de voir comment elles peuvent reformuler les conseils pour qu'ils se transforment en « conseils adaptés ».

FICHE À DISTRIBUER : – No. 15

Comment donner des conseils dans le bon sens

(« donner des suggestions » (maelekezo en swahili))

Qu'est-ce que cela veut dire : Donner des conseils dans le bon sens (autonomisant)	Qu'est-ce que cela veut dire : Donner des conseil dans le mauvais sens (pas autonomisant)
✔ Donner des informations ✔ Poser des questions pour que la cliente puisse bien réfléchir sur ses options ✔ Laisser la décision finale à la cliente	✔ Dicter ce que la cliente doit faire et de quelle manière ✔ Donner son opinion personnelle
Donner des conseils dans le bon sens, c'est donner de l'information. *C'est utile* parce que : ✔ Il autorise la cliente à avoir le contrôle de son choix. ✔ Il montre que vous respectez les opinions et les jugements de la cliente. ✔ La cliente a la responsabilité de prendre la bonne décision au sujet de sa vie, et non pas l'APS : La cliente est la personne qui aura à vivre avec les conséquences de sa décision, pas l'APS	Donner des conseils dans le mauvais sens ce *n'est pas* utile parce que ✔ Vous pourriez donner de „mauvais" conseils avec un mauvais résultat pour la cliente. Cela peut empirer les problèmes et vous faire une mauvaise réputation en tant qu'APS. ✔ Dire à quelqu'un ce qu'elle doit faire ne permet pas à la personne de bien comprendre ses choix et rend la cliente dépendante de vos conseils.

Ici quelques exemples pratiques de « comment donner des conseils dans le bon sens » :

Exemple 1 : Le mari d'une cliente prend des drogues et la femme a demandé de l'aide. L'APS veut lui proposer de prendre le mari en charge au département des drogues de l'hôpital de santé mentale.

Le conseil qui va dans le mauvais sens : Vous devez amener votre mari ...

Le conseil qui va dans le bon sens : donner des informations : « Il y a un service pour les personnes dépendantes de la drogue à l'hôpital de santé mentale où votre mari pourrait trouver de l'aide. Pensez-vous que cela pourrait être un moyen pour vous ? »

Exemple 2 : Une femme veut savoir comment elle peut attirer l'attention de son mari de nouveau, son mari vient d'épouser une deuxième femme.

Le conseil qui va dans le mauvais sens : Vous devriez essayer de ...

Le conseil qui va dans le bon sens : offrir des options possibles comme : « D'autres femmes que je connais ont essayé par exemple ... Pensez-vous que cela pourrait être un moyen pour vous / Appréciez-vous cette idée ? Quelles pourraient être les conséquences si vous feriez...

Session 3 : Les 4 principes de base de l'accompagnement psychosocial (4 h 15 m)

1. Le principe de base n°.1 : «Garder le secret» (1h 15 m)[8]

Matériaux :

- fiche « l'histoire de Sarah »
- fiche «études de cas des aidantes» (coupé en plusieurs parties pour l'exercice, selon les études à distribuer aux sous-groupes)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes qu'au cours des sessions, elles apprendront les différentes attitudes et les compétences clés d'une aidante. Continuez en expliquant qu'il y a 4 principes de base de l'assistance psychosociale qui sont la fondation de tout le processus d'aide psychosociale. Le premier principe sera le principe « garder le secret ». Ecrivez les mots sur le flipchart. Dites-leur qu'une histoire illustrera ce qui va se passer si on ne suit pas ce principe de base.

2. Réflexion en plénière par « l'histoire de Sarah » : Distribuez la fiche « l'histoire de Sarah » et lisez l'histoire au groupe.

Demandez aux participantes ce qui s'est passé dans l'histoire, et ce qu'elles pensent à propos du comportement d'aide de la tante de Sarah. Qu'est-ce qui était bon et qu'est-ce qui était mauvais dans ce que la tante a fait?

Notez leurs contributions.

3. Réflexion en plénière : Demandez aux participantes si des choses similaires (c'est-à-dire : les gens qui divulguent les secrets) se produisent dans leurs communautés. Demandez-leur pourquoi les gens ne gardent pas les secrets, et ce qui les motive à révéler les expériences douloureuses ou intimes des autres. Laissez un peu de temps pour la discussion et notez les points qui sont mentionnés. Si elles ne les mentionnent pas, ajoutez que, parfois, le fardeau d'avoir écouté une histoire douloureuse peut être trop lourd pour quelqu'un. Par conséquent, les aidantes peuvent instinctivement essayer de se libérer du fardeau de porter seules le secret de quelqu'un, en le partageant avec quelqu'un d'autre.

4. Brainstorming : Demandez-leur ce que les intervenantes peuvent faire si elles se sentent surchargées. Veillez à ce que les participantes mentionnent : autoréflexion, coaching, intervision collégiale (en gardant toujours secrète l'identité des clientes).

[8] D'après Women's Rights International and The Women's Health & Development Program (1998). Violence against Women in War. Workshop 1 : Raising Awareness of Violence Against Women : A Manual for Training Certified Midwives in Liberia : http://www.womens-rights.org/Publications/CM_Wkshp_I.pdf.

Soulignez que garder les secrets peut aussi être appelé «confidentialité» et que c'est une attitude très importante pour une intervenante psychosociale. Pour les survivantes de la violence basée sur le genre, cela peut même être une question de survie, parce que si la confidentialité est compromise, les auteurs pourraient se venger de leurs victimes pour avoir partagé ce qui s'est passé, ou - comme dans l'histoire de Sarah – les victimes peuvent devenir des parias et perdre leurs maisons.

A la fin, montrez l'image de la confidentialité au groupe et soulignez que « garder le secret » ici, c'est illustré par la fermeture à glissière.

5. Travail en groupe : Demandez aux participantes de se diviser en trois groupes. Expliquez que vous allez donner à chaque groupe une autre étude de cas sur les intervenantes dans les communautés, et qu'elles doivent examiner si la façon dont les intervenantes se sont comportées peut être considérée comme bonne ou mauvaise, et pourquoi elles pensent ainsi (voir la fiche «études de cas des aidantes»). Donnez 15 minutes pour le travail de groupe.

6. Présentation en plénière : Après le retour à la plénière, les groupes doivent présenter leur cas ainsi que les résultats de leurs discussions et expliquer pourquoi ils pensent que le comportement décrit dans leur étude de cas est bon ou mauvais. Si nécessaire, clarifiez ou corrigez leurs idées, avec tact.

Voici les solutions pour les études de cas (seulement à utiliser pour les facilitatrices) :

- ✔ **étude de cas** : Sophie et Deborah - MAUVAIS COMPORTEMENT : Deborah n'a jamais donné son consentement pour cela. Sophie n'a pas vérifié les dangers qu'une telle action pourrait impliquer et qu'elle pouvait se retourner contre Deborah.
- ✔ **étude de cas** : Marie-Josée et Jeanne – BON COMPORTEMENT : La cliente est sous contrôle; même si cela signifie qu'elle fait quelque chose avec lequel l'intervenante peut ne pas être d'accord. Cela peut être très difficile à accepter !
- ✔ **étude de cas** : Caroline et Félicita - MAUVAIS COMPORTEMENT : Caroline a violé le principe de confidentialité. MAIS : Elle n'avait pas de mauvaise intention; elle était juste dépassée par l'histoire. Les intervenantes doivent chercher les bonnes personnes à qui parler de leurs sentiments, NE PAS les partager avec leurs amis ou en famille. C'est dur, mais sinon cela devient dangereux pour la femme ou la fille concernée, et elles ne pourront pas recevoir le type de soutien adapté dont elles ont besoin.

Etude de cas : L'histoire de Sarah

Il était une fois une fille appelée Sarah, qui vivait avec sa mère. Depuis quelques années, son village était en conflit avec un village voisin dont les habitants étaient d'une autre tribu. Un jour, un groupe d'hommes issus de ce village a attaqué le peuple de Sarah. Tout le monde a été dispersé, et Sarah s'est retrouvée seule dans la brousse où elle a été capturée par un groupe de trois combattants ennemis, qui l'ont tous violée.

Lorsque la situation est redevenue normale, elle s'est rendue chez sa tante pour chercher de l'aide. Sa tante lui a donné quelques médicaments, et lui a dit que tout irait bien. Quelques jours plus tard, cependant, Sarah a entendu les gens au village parler de son viol. Elle était étonnée de savoir que ces commérages s'étaient répandus, vu que seule sa tante en avait été informée. La rumeur a continué de se répandre, jusqu'à ce qu'elle soit contrainte de quitter le village à cause de la honte et du déshonneur qu'elle ressentait.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 17

Étude de cas sur les intervenantes psychosociales (à couper et à distribuer aux groupes)

Etude de cas : Sophie est infirmière à l'hôpital général. Elle reçoit beaucoup de femmes battues par leurs maris ou petits amis. L'une de ces femmes, **Deborah**, a déjà été hospitalisée à deux reprises au cours du mois passé. Quand elle vient pour la troisième fois, l'infirmière Sophie appelle son voisin qui est policier, et lui dit qu'il doit mettre en garde le mari de Deborah de ne jamais la battre à nouveau.

Etude de cas : Marie-Josée, une veuve de 27 ans, a été violée par son oncle Jean-Claude qui paie les frais de scolarité de ses deux ses fils, qui sont encore petits. Elle est désespérée et parle avec son amie **Jeanne**, une assistante psychosociale. Jeanne l'écoute longuement et lui dit ce qui doit être fait après un viol en termes d'examen médical. Jeanne essaye d'aider Marie-Josée à décider des prochaines étapes. Enfin, Marie-Josée dit à Jeanne qu'elle ne veut rien faire, ni même aller à l'hôpital, parce qu'elle ne veut pas que l'on sache ce qui lui est arrivé, d'autant plus qu'elle compte sur l'oncle Jean-Claude pour l'éducation de ses fils. Jeanne accepte que Marie-Josée refuse de prendre toute mesure, même si elle se sent très mal à ce sujet. Elle promet d'être à ses côtés peu importe la mesure qu'elle prendra et souligne que Marie-Josée peut toujours changer d'avis.

Etude de cas : Caroline est une conseillère psychosociale avérée. Un soir, elle parle à une écolière appelée **Félicita** qui vient d'être agressée sexuellement par le directeur de l'école et qui est dans une grande douleur. Caroline est tellement en colère contre toute la violence qu'elle écoute chaque jour que lorsque sa voisine Mama Julie lui demande pourquoi elle a l'air si triste, elle éclate en sanglots. Débordante de colère et de tristesse, elle raconte l'histoire du cruel directeur qu'elle vient d'entendre à Mama Julie. Comme il n'y a qu'une seule école dans le village, Mama Julie sait immédiatement de qui Caroline parle.

2. Le principe de base n° 2 : L'empathie et comprendre la différence entre « empathie » et « sympathie»

⏰ (1 h)[9]

Matériaux :

- Des petits morceaux de papier

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez qu'une autre attitude très importante pour le travail d'une assistante psychosociale, c'est la volonté et la capacité de se mettre « à la place de quelqu'un d'autre ». Expliquez que cela s'appelle « l'empathie », Pour développer cette idée davantage vous allez faire un exercice ensemble.

2. Exercice : « J'ai peur » : Expliquez que dans l'exercice suivant chaque participante va essayer de se mettre dans la peau d'une collègue. Pour faire cela, les participantes vont s'imaginer d'avoir une peur (avec tous les sentiments liés à cette peur) que l'une de leur collègue a identifiée. C'est-à-dire qu'il est bien possible qu'en RÉALITÉ elles ne connaissent pas cette peur, mais elles s'imaginent COMMENT ELLES SE SENTIRAIENT SI ELLES AVAIENT CETTE PEUR.

Distribuez un petit bout de papier et un stylo à chaque participante. Les bouts de papier doivent tous se ressembler. Demandez à chaque participante d'écrire quelque chose dont elle a peur dans la vie. Expliquez-leur qu'elles ne doivent mentionner qu'une seule peur, même si elles en ont plusieurs, et que cette peur doit être exprimée en UNE phrase, par exemple «J'ai peur d'être seul» ou «J'ai peur de la maladie». Il faut que ce soit une peur réelle, et non pas quelque chose qu'elles inventent pour s'amuser. Demandez-leur de ne pas écrire leurs noms sur les bouts de papier reçus, mais d'écrire simplement la peur.

Lorsque tout le monde a fini d'écrire, collectez les bouts de papier dans un récipient. Remuez-les, pour que les bouts de papiers soient mélangés. Puis demandez à chaque participante de prendre un morceau de papier du récipient. Si elle tombe sur le bout de papier qu'elle a écrit, elle doit le remettre dans le récipient et prendre un autre. Si certaines participantes partagent la même peur et que l'une d'elles tombe sur un bout de papier avec sa propre peur mais écrite par quelqu'un d'autre, elle doit également le remettre dans le récipient et essayer d'en choisir un autre avec une peur différente.

Une fois que tout le monde a choisi une peur, faites le tour des participantes et demandez-leur de lire la peur écrite sur le bout de papier qu'elles ont choisi, d'imaginer que c'est leur peur, et ensuite d'expliquer aux membres du groupe comment elles pourraient se sentir si c'était leur propre peur. Par exemple si quelqu'un a écrit «J'ai peur de la maladie», la personne qui a choisi le bout de papier pourrait expliquer comme suit : «J'ai peur de la maladie. Je m'inquiète souvent de ce qui se passerait si je tombais malade. Mes deux enfants n'ont pas de parents; ils sont tous morts pendant la guerre, y compris leur père. Nous sommes pauvres, nous n'avons pas beaucoup d'argent pour aller à l'hôpital et obtenir un traitement. Donc, si je tombe vraiment malade, ce sera un désastre pour moi et mes enfants. « Pour cet exercice, il est important d'imaginer ce que signifie réellement cette peur à la personne qui l'a écrite, et d'essayer de se mettre à sa place, dans sa peau. Les autres doivent simplement écouter sans aucun commentaire.

[9] D'après Women's Rights International and The Women's Health & Development Program (1998). Violence against Women in War. Workshop 1 : Raising Awareness of Violence Against Women : A Manual for Training Certified Midwives in Liberia : http://www.womens-rights.org/Publications/CM_Wkshp_I.pdf.

Réflexion en plénière : Quand tout le monde a présenté l'une des peurs, demandez aux participantes ce qu'elles ont ressenti quand elles ont dû se mettre dans la peau de quelqu'un d'autre et «ressentir» sa peur. Était-ce facile ou difficile? Qu'est-ce qui était difficile et qu'est-ce qui était facile? Sont-elles parvenues à «ressentir» les émotions comme la personne qui a écrit la peur en question? Laissez un peu de temps pour la discussion dans le groupe

Demandez aux participantes ce qu'elles ont ressenti lorsque leurs peurs ont été lues et expliquées par quelqu'un d'autre. Veillez à ce qu'elles ne mentionnent pas la peur qu'elles avaient écrite - à moins qu'elles le veulent - mais demandez-leur juste de partager comment elles se sentaient quand quelqu'un d'autre la lisait et l'explorait.

3. Brainstorming : Enfin demandez-leur pourquoi cette qualité de se mettre dans la peau de quelqu'un d'autre – exercice qu'elles viennent de faire - est important quand on aide quelqu'un.

Assurez-vous que les participantes mentionnent que l'empathie, c'est- à- dire se mettre à la place de quelqu'un d'autre, nous aide à mieux comprendre ses problèmes et besoins, et avec une perspective «intérieure», ce qui permettra de rendre notre aide plus efficace. Toutefois, mentionnez aussi qu'il est difficile en tant qu'intervenantes formées de comprendre toujours pleinement ce que quelqu'un d'autre est en train de vivre.

Puis, demandez comment elles voient la différence entre « empathie » dont on vient de parler lors de l'exercice « J'ai peur » et „sympathie", un autre concept. Donnez un peu de temps au brainstorming.

4. Input : La différence entre empathie et sympathie : Puis, expliquez le suivant en dessinant sur le flipchart un verre : expliquez que la „sympathie" c'est comme mélanger de l'eau avec du lait. Demandez aux participantes qu'est-ce qui se passe si on verse dans un verre ces deux liquides. La réponse correcte sera : les deux liquides se mélangent complètement. C'est un symbole pour la sympathie : Il n'y a plus de différence, plus de frontières entre la personne aidante et la cliente.

Continuez à expliquer que l'empathie – ce que nous voulons pratiquer en aidant – c'est comme verser de l'eau et de l'huile dans un verre. Dessinez un deuxième verre à côté du verre avec l'eau et le lait et demandez aux participantes ce qui va se passer si on fait cela. La réponse correcte, c'est que les deux liquides ne se mélangent pas, ils sont séparés dans le verre, l'un est en haut (l'huile), l'autre en bas (l'eau), même s'ils se touchent.

Demandez ce que ce symbole veut dire pour la relation entre aidante et cliente. Faites-en sorte que les participantes parlent des délimitations entre les deux personnes. Montrez finalement l'image de l'empathie et soulignez que pour l'empathie, il faut les deux : être lié cœur à cœur ET préserver les délimitations entre les deux personnes.

3. Le principe de base n°3 : L'autonomisation des femmes dans l'aide psychosociale (1h)

Matériaux :

- Flipchart avec la définition de l'autonomisation (voir en bas)
- Fiche « Jeu de rôle » Mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que lors de cette séance vous allez revoir de nouveau le sujet de l'autonomisation, sur lequel vous avez déjà travaillé pendant le module 1. Comme le nom le dit déjà : L'autonomisation fait partie des principes de base de l'approche autonomisante/ du modèle autonomisant d'aide.

2. Brainstorming : Demandez aux participantes ce qu'elles peuvent faire en tant qu'APS pour soutenir l'autonomisation de leurs clientes.

Notez leurs contributions. Ensuite, affichez un flipchart avec la définition suivante de l'autonomisation (préparée à l'avance).

L'autonomisation des femmes signifie:

- ✔ Faire preuve de respect envers les femmes
- ✔ Affirmer ce que les femmes /les survivantes veulent
- ✔ Voir les femmes comme des personnes «à part entière» (c'est-à-dire : les considérer dans tous leurs besoins et leurs capacités et non pas seulement comme « cliente » ou « patiente »)
- ✔ Connecter la femme avec le soutien de la communauté

Comparez les points mentionnés par les participantes avec ce que vous venez de présenter.

3. Jeu de rôle : Demandez aux participantes d'observer le jeu de rôle suivant et d'identifier les quatre dimensions principales de l'autonomisation mentionnées. Demandez-leur de prendre des notes pendant le jeu de rôle.
Expliquez le contexte suivant : une survivante du nom de Chantal vient dans un centre des femmes pour une visite de suivi. Il y a deux semaines, elle avait déjà été traitée, après son expérience de viol. La gestion clinique du viol et le traitement avec des médicaments ont été administrés.

Effectuez le jeu de rôle avec votre co-facilitatrice en lisant le dialogue sur la fiche: « JEU DE RÔLE : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation » (photocopié à l'avance) :

4. Travail de groupe : Distribuez la fiche « JEU DE RÔLE : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation » (copie pour les participantes). Puis, demandez aux participantes de se diviser en petits groupes de quatre personnes et de partager les dimensions de l'autonomisation qu'elles ont trouvées en regardant le jeu de rôle. Donnez 15 minutes pour la discussion en petits groupes.

5. Partages en plénière : au retour en plénière, demandez à chaque groupe de présenter ses résultats à la plénière et comparez les résultats présentés. Clarifiez, si des questions se posent.

6. Input : Résumez en lisant la phrase suivante expliquant l'approche d'autonomisation (préparée sur le flipchart en avance).

L'autonomisation comme principe de base de l'aide psychosociale veut dire qu'une intervenante respecte les **forces**, les **compétences** et les **capacités** de sa cliente. Une intervenante respecte la survivante dans ses expériences et sa perception de la vie et la considère comme **«experte» de sa propre vie.**

7. Discussion en plénière : Élaborez en particulier cette phrase et demandez aux participantes : pourquoi pensez-vous que les survivantes sont des expertes? Ajoutez ce qui suit, si ce n'est pas déjà mentionné : parce qu'elles ont activement survécu à l'événement violent. Elles sont victimes de ce qui leur est arrivé, mais en même temps, elles ont suivi le processus pour ensuite devenir une survivante.

Clôturez la session avec une phrase qui résume : suivre une approche d'autonomisation signifie se concentrer sur les points forts d'une survivante et la personne dans sa globalité, c'est pourquoi nous les appelons les survivantes et pas les victimes.

Jeu de rôle : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation

(Copie inclus les solutions, pour les facilitatrices seulement)

L'Assistante psychosociale (APS) : Bienvenue Chantal. Je suis heureuse que vous êtes venue aujourd'hui pour une visite de suivi. Je vous remercie d'avoir trouvé la force pour faire tout ce long voyage et d'être prête à faire face à nouveau à ce qui vous est arrivé il y a deux semaines. C'était très douloureux. Il faut du courage pour cela. **(Preuve de respect pour les femmes)**.

La Survivante (S) : Oui, ce n'était vraiment pas facile de venir ici, car ma famille n'est pas censée savoir pourquoi je suis ici. Jusqu'à présent, je n'ai pas encore eu le courage de lui en parler. Je sais aussi que je dois dénoncer l'auteur à la police, mais je n'ai pas le courage pour cela.

(APS) : Ça doit être très difficile pour vous de ne pas pouvoir dire à votre famille ce qui vous est arrivé. Comme c'est courageux d'être venue au centre pour continuer votre traitement! Certaines personnes ont besoin de beaucoup de temps pour être en mesure de parler de ce qui leur est arrivé. C'est donc tout à fait acceptable qu'elles attendent jusqu'à ce qu'elles se sentent assez fortes pour partager leurs expériences. **(Affirmer ce que les femmes / les survivantes veulent)**.

(S) : Quand je suis à la maison, il m'est difficile de paraître normale, surtout quand je suis plongée dans mes souvenirs, en train de revoir les images de ce qui m'est arrivé.

(APS) : Oui, je suis absolument convaincue que cela est épuisant et effrayant. Qu'est-ce qui peut vous aider à vous distraire dans de telles situations? Qu'est-ce que vous aimez dans votre vie quotidienne?

(S) : Les enfants sont ma joie. Quand je suis disponible pour eux et quand je leur prépare la nourriture, alors je sens que je suis une bonne mère. Cela me donne l'énergie pour aller aux champs et récolter.

(APS) : Oh, comme c'est bien ! Vous êtes certainement une très bonne mère. Je suis heureuse d'entendre que vous êtes à nouveau en mesure de prendre soin de vos enfants. Cela montre que vous êtes puissante et que vous êtes plus forte que ce terrible événement. **(Voir les femmes comme des personnes « à part entière »)**.

(S) : Oui, mais il m'est parfois difficile de trouver assez d'énergie pour faire autre chose et je me sens seule, parce que je ne peux pas partager mon expérience avec quelqu'un d'autre.

(APS) : Je comprends cela tout à fait. Il y a deux semaines, je vous ai déjà fait part de Cécile qui vit dans votre village et qui travaille pour une organisation des femmes pour les femmes. Peut-être que vous pourriez parler à Cécile de vos sentiments, pour que vous vous sentiez moins seule avec votre expérience et, peut-être avec son soutien, un jour vous pourriez trouver le courage de parler de ce qui vous est arrivé à votre famille. **(Utiliser le soutien de la communauté)**.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 18

Jeu de rôle : mettre en pratique les quatre dimensions principales de l'autonomisation

(Copie pour les participantes)

L'Assistante psychosociale (APS) : Bienvenue Chantal. Je suis heureuse que vous êtes venue aujourd'hui pour une visite de suivi. Je vous remercie d'avoir trouvé la force pour faire tout ce long voyage et d'être prête à faire face à nouveau à ce qui vous est arrivé il y a deux semaines. C'était très douloureux. Il faut du courage pour cela.

La Survivante (S) : Oui, ce n'était vraiment pas facile de venir ici, car ma famille n'est pas censée savoir pourquoi je suis ici. Jusqu'à présent, je n'ai pas encore eu le courage de lui en parler. Je sais aussi que je dois dénoncer l'auteur à la police, mais je n'ai pas le courage pour cela.

(APS) : Ça doit être très difficile pour vous de ne pas pouvoir dire à votre famille ce qui vous est arrivé. Comme c'est courageux d'être venue au centre pour continuer votre traitement! Certaines personnes ont besoin de beaucoup de temps pour être en mesure de parler de ce qui leur est arrivé. C'est donc tout à fait acceptable qu'elles attendent jusqu'à ce qu'elles se sentent assez fortes pour partager leurs expériences.

(S) : Quand je suis à la maison, il m'est difficile de paraître normale, surtout quand je suis plongée dans mes souvenirs, en train de revoir les images de ce qui m'est arrivé.

(APS) : Oui, je suis absolument convaincue que cela est épuisant et effrayant. Qu'est-ce qui peut vous aider à vous distraire dans de telles situations? Qu'est-ce que vous aimez dans votre vie quotidienne?

(S) : Les enfants sont ma joie. Quand je suis disponible pour eux et quand je leur prépare la nourriture, alors je sens que je suis une bonne mère. Cela me donne l'énergie pour aller aux champs et récolter.

(APS) : Oh, comme c'est bien ! Vous êtes certainement une très bonne mère. Je suis heureuse d'entendre que vous êtes à nouveau en mesure de prendre soin de vos enfants. Cela montre que vous êtes puissante et que vous êtes plus forte que ce terrible événement.

(S) : Oui, mais il m'est parfois difficile de trouver assez d'énergie pour faire autre chose et je me sens seule, parce que je ne peux pas partager mon expérience avec quelqu'un d'autre.

(APS) : Je comprends cela tout à fait. Il y a deux semaines, je vous ai déjà fait part de Cécile qui vit dans votre village et qui travaille pour une organisation des femmes pour les femmes. Peut-être que vous pourriez parler à Cécile de vos sentiments, pour que vous vous sentiez moins seule avec votre expérience et, peut-être avec son soutien, un jour vous pourriez trouver le courage de parler de ce qui vous est arrivé à votre famille.

4. Principe de base n°4 : Etablir un rapport de confiance entre l'intervenante et la cliente (1h)

Matériaux :

- cordes de 3 mètres (une corde pour chacune)
- fiche « 4 principes de bases »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes que la confiance joue un rôle important dans tous les métiers psychosociaux et qu'elle peut avoir un effet curatif dans la relation avec la cliente. Si nous ne savons pas comment utiliser ce « remède » ou nous l'utilisons d'une mauvaise manière, la relation avec la cliente ne peut pas s'établir.

Continuez en expliquant que la confiance fondamentale des femmes, des enfants et des hommes qui ont fait l'expérience de la violence sexuelle est profondément ébranlée. Ils ont fait l'expérience que souvent les personnes proches, auxquels ils ont fait confiance (les membres de la famille ou de la communauté, des prêtres, etc.) ont abusé de leur autorité et ainsi leur ont infligé des grandes souffrances. Beaucoup d'entre eux ont fait l'expérience qu'on ne les a pas cru quand ils ont sollicité l'aide après un viol ou un harcèlement sexuel. C'est pour cela que notre attitude doit être une attitude de partialité en faveur des survivantes. La partialité dans nos actions veut dire : Nous sommes clairement et sans compromis du côté des survivantes de violence. Cette partialité est un préalable pour que les clientes aient confiance en nous.

Par conséquent, l'établissement de la confiance reste toujours une priorité.

2. Jeu : l'établissement d'une relation de confiance : expliquez que vous allez faire un jeu ensemble pour montrer les éléments importants permettant d'établir une relation de confiance

Montrez aux participantes les deux cordes et expliquez que les cordes représentent le chemin que les clientes et les personnes qui les soutiennent suivent ensemble. Mettez les cordes sur le sol, l'une à côté de l'autre, avec une distance d'environ 50 cm. Demandez à votre co-facilitatrice de prendre le rôle de la cliente et de se tenir sur la corde (cela fonctionne le mieux pieds nus!).

Prenez le rôle de l'assistante et tenez-vous sur la deuxième corde. Demandez à la cliente de fermer ses yeux. Pendant que vous marchez sur votre corde vous-même (avec les yeux ouverts), vous donnez un maintien à la cliente pendant qu'elle marche sur la corde. Faites attention de ne pas déterminer le rythme et de ne pas guider la cliente sur la corde. Restez sur votre corde et veillez à ce que la cliente puisse rester sur sa propre corde. Votre tâche est seulement de percevoir ses mouvements et de lui donner la sécurité dont elle a besoin pendant qu'elle marche sur la corde.

Après avoir montré l'exercice avec votre co-facilitateur, laissez les participantes faire le même exercice. Veillez à ce que chaque participante joue une fois le rôle de l'APS, et une autre fois celui de la cliente.

3. Partage en plénière : Après le jeu, partagez en plénière comment elles se sont senties, dans leur rôle d'APS ainsi qu'en tant que cliente.

Puis, demandez qu'est-ce qu'elles ont appris avec le jeu, soit en observant soit en faisant le jeu comme personne aidante, soit comme cliente.

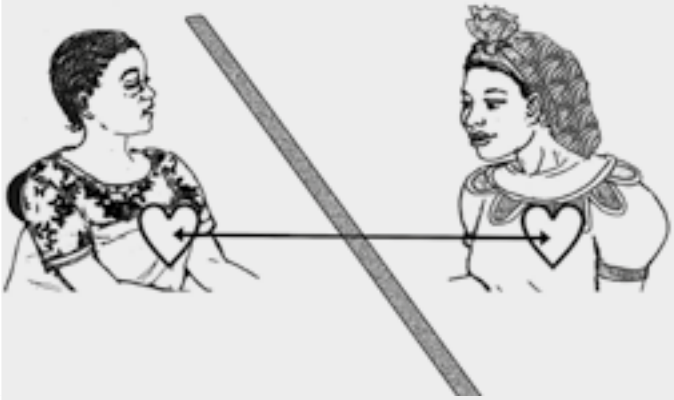
Notez leurs contributions. Assurez-vous que les éléments suivants sont aussi mentionnés d'une manière ou une autre :

- ✔ Quand on est la personne aidante, le défi, c'est d'une part laisser tout le contrôle à la cliente et d'autre part en même temps de tout faire pour qu'elle ne perde pas son chemin.
- ✔ Quand on est la personne aidante, le défi, c'est de « rester sur sa propre corde » et, en même temps, de se concentrer aussi pour que la cliente ne perde pas sa corde, donc qu'elle trouve aussi son chemin à elle.
- ✔ Quand on est la cliente, cela demande beaucoup de confiance pour se laisser guider.
- ✔ Quand on est la cliente, c'est un sentiment agréable quand quelqu'un d'autre s'occupe de nous, da savoir que l'on n'est pas seule.

Pour clôturer l'exercice, montrez aux participantes que la confiance est un cadeau qui doit être gagné par les assistantes psychosociales et que l'on ne peut pas la réclamer, surtout si – à cause de la violence subie-, les survivantes ont des difficultés à faire confiance. Expliquez aux participantes que les assistantes doivent faire preuve d'une certaine attitude à l'égard des clientes de sorte qu'elles puissent nous faire confiance.
Pour clôturer les 4 principes de base de l'assistance psychosociale, distribuez la fiche.

Les 4 principes de base de l'accompagnement psychosocial

Garder le secret / la confidentialité



L'empathie

L'autonomisation de la cliente

Etablir un rapport de la confiance

Jour 2 : Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial : Première partie

Session 1 : Introduction aux 9 étapes de l'accompagnement psychosocial ⏰ (1h)

1. Introduction aux 9 étapes de l'accompagnement psychosocial ⏰ (1h)

Matériaux :

- Fiche « L'histoire de Catherine »
- Les 9 images de l'accompagnement psychosocial en A 3 et laminées
- Fiche « Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez qu'il y a 9 étapes qu'une APS devrait suivre quand elle accompagne une cliente qui a été exposée à la violence basée sur le genre. Lors des deux jours à venir, vous allez donner l'introduction à toutes ces étapes. Chaque étape sera expliquée et montrée en pratique.

2. Travail en plénière : Distribuez la fiche de travail « l'histoire de Catherine », une femme qui cherche de l'aide auprès d'une APS, et expliquez que vous allez montrer des images qui expliquent les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial. Avec ces images vous allez élaborer ensemble ce que signifient les 9 étapes.

Lisez l'histoire ensemble et demandez aux participantes de donner un résumé de l'histoire. Puis, montrez la première image sur la première étape (l'accueil) et demandez ce qu'elles peuvent voir dans l'image. Puis, donnez une brève explication de cette première étape (NB : la fiche« Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial » peut vous aider). Continuez de la même façon avec chaque étape, laissez toujours d'abord les participantes décrire leurs idées par rapport à l'image, puis donnez un bref résumé de chaque étape.

Affichez le flipchart préparé en avance sur „Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial" (la fiche de travail « Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial » peut vous aider pour la préparation, notez seulement les noms des 9 étapes sur le flipchart). Expliquez que vous allez reprendre chaque étape et la pratiquer dans des jeux de rôle appartenant au cas de Catherine.

3. Distribuez la fiche « Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial » et lisez la ensemble.

Étude de cas: L'histoire de Catherine

Catherine et Gérard sont mariés depuis trois ans. Au cours des premiers mois du mariage Gérard était gentil et attentif, mais un an après, quand leur premier enfant est né, il a commencé à rentrer tard et à se plaindre de presque tout ce que Catherine faisait à la maison : la façon dont elle s'occupait de la maison était imprudente, la nourriture qu'elle préparait était insipide et souvent froide, le fait que leur premier fils pleurait beaucoup était de sa faute, etc.

Récemment, Gérard a commencé à boire beaucoup avec ses amis dans un bar à proximité. Quand il rentre à la maison, il réveille toujours Catherine et la force de quitter le lit pour lui préparer un repas chaud. Il la pousse avec brutalité jusqu'à ce qu'une nuit, elle tombe par terre et se blesse à la tête, et commence à saigner abondamment. Après l'évènement de cette nuit, il l'a commencé à l'empêcher de quitter la maison et même de rendre visite à sa famille qui vivait à proximité.

Maintenant, quand elle va au marché, le seul endroit qu'elle est autorisée de fréquenter, il menace de la punir si elle rentre tard. Mais, même quand elle rentre à la maison à temps et fait tout ce qu'il veut qu'elle fasse, il trouve toujours une raison pour abuser d'elle, soit en l'insultant ou en lui donnant des coups de pied, ou en la poussant brutalement, ou même en la frappant pour de petites choses.

Une nuit, il la frappe et lui donne des coups de pied tellement forts qu'il lui fracture un os de son thorax. Catherine ressent des difficultés à respirer et, totalement terrifiée, elle prend le bébé, quitte la maison et court chez sa sœur non loin de là. Le lendemain matin, elle est toujours effrayée et pleine de douleur. Alors sa sœur lui suggère de voir une APS vivant dans un village à côté, Mama Jeanne, qui est connue pour son attachement à son travail et pour ses qualités d'écoute.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 21

Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial

No.1 Accueil

- ✔ L'endroit doit être tranquille et confidentiel sans trop de distractions extérieures.
- ✔ Accueil chaleureux. Proposez une chaise. La cliente décide où elle veut s'assoir.
- ✔ Rester près de la personne, mais garder une distance appropriée selon leur âge, le sexe…
- ✔ « le contact visuel » : L'APS doit toujours tourner le visage vers la victime pour lui manifester son intérêt dans le cas où c'est possible.
- ✔ « le positionnement corporel » il est important de respecter une distance suffisante permettant à la cliente de se sentir en sécurité sans trop s'éloigner pour éviter qu'elle ressente un retrait.
- ✔ Présentation. Expliquez très brièvement votre rôle et ce que vous pouvez faire pour la personne.
- ✔ Assurez la confidentialité. Il faut expliquer à la cliente que tout ce qui va être partagé pendant la séance ne va pas être discuté/partagé avec les autres, sauf si la cliente est au courant et a donné son consentement explicite : informé et éclairé.
- ✔ Il faut encourager la personne à poser des questions et l'informer qu'elle est libre d'interrompre l'entretien à tout moment et qu'elle ne partage que ce qu'elle souhaite. Rien ne l'y oblige.

Ensuite, invitez la personne gentiment à raconter pourquoi elle est venue.

No.2 Ecoute active

Ecoutez avec pleine attention

N'interrompez pas

Ne jugez pas, n'accusez pas

Permettez à la cliente de s'exprimer librement

Montrez de l'empathie

L'écoute active est la base pour comprendre vraiment le problème d'une cliente et pour l'aider à se sentir comprise et valorisée. En même temps, être écoutée simplement peut soulager les sentiments de stress et d'isolement d'une cliente.
Nous appelons cela «l'écoute active», car elle implique plus que juste écouter passivement les mots qui sont dits; il s'agit d'appliquer des différentes **techniques de communication**.

Apprenez à écouter :

- ✔ Avec vos yeux : accordez à la personne toute votre attention, regardez la personne à qui vous parlez, hochez la tête
- ✔ Avec vos oreilles : écoutez attentivement les préoccupations de la personne
- ✔ Avec votre cœur : avec empathie et respect

FICHE À DISTRIBUER : – No. 21

No.3. Evaluer les dangers

Posez des questions sur de possibles dangers, p.ex. menaces, violence, jalousie excessive, menaces à l'encontre de la vie des enfants, menace de la cliente voulant se suicider

Si la cliente est en danger, demandez-lui si elle connait un endroit sûr avec des personnes de confiance où elle peut rester

No.4 Identifier les besoins

Posez des questions pour connaitre les besoins immédiats, p.ex. soins médicaux, aide juridique, un endroit pour passer la nuit

No.5 Donner des informations

Donnez des informations sur ce que votre organisation et d'autres organismes dans la région peuvent faire pour la cliente. Dans le cas d'un besoin immédiat, p.ex. médical après une violence, proposez d'accompagner la cliente aux organismes qui offrent une aide pratique spécifique pour certains besoins et préoccupations immédiats

No.6 Déterminer les prochains pas ensemble (le plan d'action)

Réfléchissez ensemble avec la cliente aux options dont elle dispose maintenant.

Ne poussez pas la cliente dans une certaine direction. C'est la cliente qui doit déterminer ce qu'elle veut faire. La personne aidante doit respecter les souhaits de la cliente.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 21

No.7 Clôture

A la fin de la séance, un nouveau rendez-vous peut être fixé, ou l'APS accompagne la cliente à un autre organisme. Pour bien clôturer la séance, vous pouvez remercier la cliente pour son ouverture et soulig souligner son courage d'être venu à la consultation.

No. 8 Remplissage de dossier

Pour ne pas oublier les différents éléments observés et discutés au cours de l'entretien, il est important de remplir le dossier directement après chaque entretien, mais pas devant la cliente.

No. 9 Prendre soins de soi-même

Après chaque entretien, il est important de digérer ce qui vient de se passer au cours de séance et de prendre soin de soi-même.
Faites par exemple une petite promenade, un exercice de respiration ou d'imagination, buvez un peu d'eau. Ne recevez pas immédiatement un/une autre cliente.
Donnez-vous un certain temps avant la prochaine séance.

Session 2 : Les étapes 1 à 5 de l'accompagnement psychosocial
⏰ (4h 20m)

1. Étape 1 : L'accueil
⏰ (30m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que lors de cette séance vous allez travailler sur la première étape : l'accueil.

2. Brainstorming : demandez aux participantes de réfléchir à ce qu'elles font normalement quand elles reçoivent une nouvelle cliente dans leur maison d'écoute. Comment est-ce qu'elles accueillent la femme – qu'est-ce qui se passe dans les premiers instants de leur rencontre ? Demandez aux participantes de surtout réfléchir sur :

- Comment elles saluent la cliente
- Leurs expressions physiques/ leur gestes/ la proximité physique à la cliente
- Les informations qu'elles donnent à la cliente dans les premiers instants

Notez les contributions sur un flipchart. Veillez à ce que les aspects notés sous « L'accueil » sur la fiche de travail « Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial » soient mentionnées, sinon ajoutez-les sur le flipchart.

3. Jeu de rôle : demandez à deux volontaires de jouer la première rencontre de Mama Jeanne avec Catherine en essayant d'intégrer les aspects importants par rapport à l'accueil dans leur jeu. Laissez-les jouer seulement les premières 5 minutes de la rencontre. N'oubliez pas de « dé-rôler » les actrices.

Puis, demandez le feedback de l'audience par rapport à la performance de l'APS. Encouragez d'abord à donner du feedback positif, ensuite de donner le feedback concernant les aspects à améliorer.

S'il reste du temps, demandez à une deuxième équipe de jouer les premières 5 minutes de la première rencontre de Mama Jeanne avec Cathérine en intégrant ce qu'elles ont évaluées dans le premier jeu de rôle. Donnez du feedback de la même façon.

2. Étape 2 : l'écoute active (1h 30m)

Matériaux :

- Fiche « L'écoute active »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que lors de cette séance vous allez travailler sur la deuxième étape : sur l'écoute active. L'écoute active et une des techniques principales de l'assistance psychosociale. C'est une technique assez difficile qui demande beaucoup de pratique et d'expérience. Aujourd'hui vous allez seulement faire une première introduction et approfondir les connaissances lors du 3ème module.

2. Brainstorming : demandez aux participantes pourquoi l'écoute est essentielle dans le processus d'aide, et notez leurs contributions. Veillez à ce que les points suivants soient mentionnés (indépendamment de la façon dont ils sont exprimés), ou ajoutez-les sur la liste:

- ✔ Le fait d'être simplement écouté soulage déjà les sentiments de stress et d'isolement de la personne que l'on écoute,
- ✔ Être écoutée permet à la personne écoutée de se sentir comprise et valorisée,
- ✔ L'écoute aide la personne aidante à comprendre l'histoire : non seulement ce qui s'est passé, mais aussi la façon dont la personne qui a besoin de leur aide se sent,
- ✔ L'écoute aide la personne aidante à développer de l'empathie, afin qu'elle puisse se sentir « dans la peau » de la personne aidée.

Puis, demandez le genre de questions qu'une personne aidante doit poser pour soutenir le processus d'écoute, et notez les contributions. Veillez à ce que les points suivants soient mentionnés (indépendamment de la façon dont ils sont exprimés), ou ajoutez-les sur la liste :

- ✔ Questions ouvertes : questions qui aident la personne à s'exprimer librement (à l'opposé des questions fermées, qui sont des questions auxquelles on ne peut répondre que par « oui » ou « non »), p.ex. : Dites-moi ce qui s'est passé / Comment est-ce que je peux vous aider ?;
- ✔ Questions qui guident la conversation;
- ✔ Questions qui aident à obtenir les faits (Quand? Quoi?), de sorte que l'intervenante puisse comprendre la situation, p.ex. quand est-ce que tout cela se passé ? Qu'est-ce que vous avez fait après ? ; MAIS ATTENTION : Si la personne est trop agitée, c'est mieux de demander peu de questions, sinon elle sera débordée. En plus, n'entrez pas dans l'histoire traumatique, sinon cela peut provoquer des réactions émotionnelles fortes.
- ✔ Questions qui n'intimident PAS la personne qui parle (par exemple NE posez PAS de questions comme « Pourquoi n'avez-vous pas fait...? »);
- ✔ Questions pertinentes - et non des questions qui sont posées par curiosité.

3. Distribuez la fiche de travail : distribuez la fiche de travail sur « l'écoute active » et lisez le texte ensemble. Veillez à ce que les participantes comprennent bien le concept.

4. Jeu de rôle en petits groupes : rappelez encore une fois « l'histoire de Catherine » (avec l'aide de la fiche de travail). Invitez les participantes à former des groupes de trois personnes : la première va jouer le rôle de Catherine, la deuxième le rôle de Mama Jeanne, et la troisième va observer le jeu de rôle. L'observatrice regarde silencieusement comment l'écoute se déroule et comment les questions sont posées. Demandez-leurs de noter des exemples des questions posées.
Les groupes doivent seulement jouer la première partie où Mama Jeanne écoute l'histoire de Catherine et obtient une compréhension complète de ce qui lui est arrivé.

REMARQUE : Expliquez longuement qu'elles doivent ECOUTER attentivement et poser des questions pertinentes afin qu'elles obtiennent une image complète de la situation dans laquelle se trouve Catherine, et qu'elles ne doivent pas passer à l'une des autres étapes, même si elles se sentent tentées de le faire.

Permettez quelques 15 à 20 minutes pour le jeu de rôle. N'interrompez pas l'action; toute sorte de feedback sera donné plus tard.

5. Réflexion en plénière : lorsque les participantes reviennent à la plénière, demandez d'abord à celles qui ont joué **Catherine** comment elles se sentaient dans le processus d'écoute. Posez de questions suivantes :

- 1. Qu'est-ce que vous avez apprécié dans le processus d'écoute?
- 2. Qu'est-ce qui pourrait encore être amélioré?

Prenez le temps d'explorer leurs sentiments et leurs points de vue.

Puis demandez à celles qui ont joué Mama Jeanne comment elles se sentaient dans leur rôle en tant personnes aidantes. Posez aussi les questions suivantes par rapport à leur performance :

- 1. Qu'est-ce que vous avez apprécié dans le processus d'écoute?
- 2. Qu'est-ce qui pourrait encore être amélioré?

Enfin, allez de groupe en groupe et demandez à l'observatrice de donner son feedback sur le processus d'écoute. (Elles peuvent aussi donner des exemples des questions posées par l'APS)

- 1. Qu'est-ce que vous avez apprécié dans le processus d'écoute?
- 2. Qu'est-ce qui pourrait encore être amélioré?

Assurez-vous que et des aspects positifs et négatifs sont mentionnés- vous pouvez également consulter les règles de feedback.

REMARQUE : Assurez-vous que le feedback est donné au PROCESSUS D'ECOUTE, non pas à Catherine comme cliente. Soulignez plusieurs fois que les clientes sont autorisées à être comme elles sont et ne sont pas obligées de suivre les directives. Le but de l'exercice est d'améliorer la façon dont l'intervenante pratique l'écoute, et non la performance de la cliente.

Après le feedback, demandez aux participantes qui ont joué Catherine et Mama Jeanne de se déshabiller de leur rôle (de-rôler). Demandez à tous les membres du groupe ce qu'elles pensent qu'elles ont appris dans ce jeu de rôle, peu importe si elles l'ont appris de leur propre rôle, de ce que les observatrices ont dit, ou de ce que d'autres groupes ont partagé entre eux. Notez leurs contributions sur un flipchart avec le titre : «Ce que j'ai appris comme intervenante à propos de l'écoute»

FICHE À DISTRIBUER : – No. 22

L'Ecoute active[10]

L'écoute active est une compétence essentielle pour une bonne aide, car elle fournit une base pour les intervenantes formées pour comprendre vraiment le problème d'une cliente et pour l'aider à se sentir comprise et valorisée. En même temps, être écoutée simplement peut soulager les sentiments de stress et d'isolement d'une cliente.
Nous appelons cela «l'écoute active», car elle implique plus que juste écouter passivement les mots qui sont dits; il s'agit d'écouter les sentiments derrière ces mots, entendre à la fois ce qui est dit et ce qui n'est pas dit, observer et lire le langage du corps, poser les bonnes questions, et nous mettre dans la peau de notre cliente par l'empathie. L'écoute active est réellement un travail difficile!

Ce que signifie l'écoute active: ce qu'il faut faire pendant l'écoute active.

- ✔ Formulez vos questions sous forme **d'invitations** à parler («Voulez-vous me dire ce qui s'est passé?» «Aimeriez-vous me dire ce qui s'est passé?)»
- ✔ **Posez des questions ouvertes** (questions qui encouragent le/la client(e) à parler, plutôt que simplement répondre par oui/non; «comment vous sentez-vous à propos de votre mère maintenant? », plutôt que demander «aimez-vous toujours votre mère?»);
- ✔ Encouragez la personne à **décrire** ou **clarifier** ce qui s'est passé, sans la forcer de parler de détails qui pourraient être trop douloureux («que voulez-vous dire exactement?», «Quand cela est-il arrivé?», «Pouvez-vous expliquer cela de nouveau?» «Que voulez-vous dire par...?»);
- ✔ Tentez de placer **l'histoire en séquences** («Qu'est-ce qui semblait conduire à ce point?» «Alors, quand cela est-il arrivé»?);
- ✔ **Permettez des moments de silence**, si vous voyez que la cliente prend le temps de réfléchir encore ou veut prendre des pauses
- ✔ Montrez que vous **acceptez** l'histoire du client («oui», «hmm», «J'entends ce que vous dites»...);
- ✔ **Utilisez le langage corporel rassurant** pour montrer que vous êtes attentive, intéressée (regarder la personne à qui vous parlez, hochant la tête, se penchant vers elle. Cependant, n'oubliez pas qu'il peut y avoir des différences dans la façon dont le langage corporel est interprété. Dans certaines cultures, par exemple, chercher le contact des yeux ou se pencher vers une personne peut être considéré comme inapproprié) !;
- ✔ **Reconnaissez** ce que vous entendez («Il faut du courage pour me raconter votre histoire»);
- ✔ **Répétez** ou dites encore une fois ce que la personne dit **pour vérifier si vous comprenez** parfaitement ce qu'elle voulait dire («Si je vous ai bien compris, vous vous sentez très frustrée, c'est vrai ?»)
- ✔ **Reflétez** les sentiments («Il me semble que vous vous sentez en colère à ce sujet...»)
- ✔ **Explorez** («Pourriez-vous me dire plus à ce sujet?»)
- ✔ **Offrez** un soutien affectif («Je comprends que vous devez vous sentir très triste...»)

[10] D'après Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2010). Caring for Survivors of Sexual Violence in Emergencies. Training Pack : General and Psychosocial Modules; ici : Document 4.3.3.

«Obstacles à l'écoute» : ce qu'il faut éviter pendant l'écoute active

- ✔ Le manque de confidentialité ou des aménagements inadéquats (une salle bruyante, interruptions d'autres personnes, utiliser votre téléphone mobile);
- ✔ Poser des questions suggestives («Êtes-vous inquiète d'être enceinte?»);
- ✔ Demander des questions de type «pourquoi » : elles mettent souvent la personne sur la défensive et peuvent sembler accusatrices («Pourquoi ne l'avez-vous pas dit à personne? Pourquoi êtes-vous allée là-bas?»);
- ✔ Deviner ce que la personne dit ou sauter sur la conclusion après quelques phrases;
- ✔ Ne pas laisser la personne terminer sa phrase;
- ✔ Utiliser un langage du corps inapproprié ou ne pas être conscient de votre langage corporel (ton de la voix, regarder loin de la personne, croiser vos bras, ‚traîner' dans votre fauteuil, être distrait...);
- ✔ Faire des suppositions sur la personne : même si vous ne les exprimez pas explicitement, la personne va les remarquer :(penser : «c'était de sa faute », penser : «elle doit être une prostituée, qu'attendez-vous? »...);
- ✔ Parler de soi plutôt qu'écouter, ou introduire vos propres sentiments au lieu de se concentrer sur ce que dit la personne aidée («cela m'est aussi arrivé une fois», «Je me sens très en colère quand vous me dites cela»...);
- ✔ Toucher la personne de façon inappropriée.

3. Étape 3 : Evaluer les dangers (30 m)

ETAPES :

1. Brainstorming : Invitez les participantes à regarder la copie de la troisième étape d'aide (évaluer les dangers) et demandez-leur pourquoi évaluer le danger pourrait être important. Notez leurs contributions.

2. Partage en dyades : Demandez aux participantes de discuter chacune avec sa voisine sur les questions suivantes :

- Quelles sont les options dont les femmes disposent autour d'elles, si elles sentent qu'elles sont en danger?
- Quelle est l'expérience des communautés en rapport avec la police?

Laissez 5 minutes d'échanges à voix basse (groupes chuchotants), puis demandez les résultats de ces échanges. Notez leurs réponses.

3. Discussion en plénière : Soulignez que l'existence des stratégies locales est une information importante pour les intervenantes, car elles peuvent être en mesure de proposer certaines d'entre elles aux survivantes.

Demandez en plus, comment on peut, en tant que personne aidante, demander des questions par rapport aux dangers. Les participantes peuvent regarder les images de la fiche de travail. Notez leurs contributions et ajoutez, si nécessaire, les exemples pour des questions à poser comme suit :

- ✔ Qu'est-ce que vous en pensez : Comment votre mari va réagir si vous allez à la maison ? Est-ce qu'il est possible que votre mari vous punisse ou vous batte si vous rentrez à la maison ?
- ✔ Où sont vos enfants en ce moment- ? Est-ce qu'ils sont en sécurité ? Pensez-vous que votre mari puisse les menacer ?
- ✔ Avez-vous un lieu sécurisé où vous pouvez aller ? Peut-être avec un autre membre de la famille ? Ou dans votre voisinage ?

Résumez l'exercice en soulignant que, si l'un des principaux besoins d'une femme ou d'une jeune fille qui a subi des violences peut être le besoin de protection, elle peut également partager avec vous d'autres besoins, par exemple, des soins médicaux ou psychosociaux ou un soutien socio-économique. Par conséquent, il est très important de connaitre les services qui sont disponibles dans la communauté ou à proximité - ce qui est le sujet de l'exercice suivant.

4. Étape 4 : Evaluer les besoins de la cliente et pratiquer dans un jeu de rôle (40 m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que l'évaluation des dangers est fortement associée à l'évaluation des besoins des clientes.

2. Brainstorming : Invitez les participantes à regarder la copie de la quatrième étape d'aide (évaluer les besoins) et demandez-leur pourquoi évaluer ses besoins pourrait être important. Quels sont les besoins que les APS rencontrent typiquement dans leur travail chez leurs clientes? Notez leurs contributions.

Faites aussi la remarque qu'il est bien possible qu'à part des besoins clairement compréhensibles, la cliente puisse aussi avoir des besoins qui ne sont pas visibles au premier regard pour vous comme APS. C'est pour cela qu'il est important de parler avec la cliente de ses besoins.
Demandez aux participantes comment on pourrait poser des questions par rapport aux besoins, surtouts les besoins immédiats, parce ce sont les questions les plus importantes, au départ. Elles peuvent aussi consulter leur fiche de travail sur les 9 étapes. Notez leurs contributions et ajoutez, si nécessaire, les exemples pour des questions à poser comme suit :

- ✔ Comment vous allez physiquement? Avez-vous des douleurs? Des plaies? Avez-vous besoin d'un médecin?
- ✔ Parlons de vos enfants. Est-ce qu'ils ont à manger? Qui s'occupe d'eux quand vous êtes avec moi maintenant ? Est-ce qu'ils peuvent aller à l'école ?
- ✔ Avez-vous à manger ? Qui pourrait vous soutenir ? Etc.

3. Jeu de rôle : demandez aux participantes volontaires de pratiquer les étapes d'« élaborer les dangers » (étape 4) et «évaluer les besoins » (étape 5) dans un jeu de rôle, l'une jouant Catherine et l'autre jouant Mama Jeanne. Expliquez que le jeu de rôle va commencer au moment où Mama Jeanne écoute attentivement pour comprendre la situation de Catherine et se met maintenant à évaluer les dangers et puis les besoins. Encouragez la personne jouant Mama Jeanne à regarder les images pour bien se souvenir des dimensions de dangers et des besoins illustrés sur la fiche de travail.

Laissez jouer les deux actrices pour quelques 10 minutes. Dé-rôlez après.

Après quelques minutes, évaluez ensemble en plénière le jeu de rôle. Est-ce que les questions posées étaient utiles? Comment s'est sentie Catherine dans son rôle? Etc.

Suivez les règles du feedback.

Finalisez l'évaluation en disant que dans les conversations avec les clientes, les étapes ne sont pas toujours bien séparées l'une de l'autre, mais on peut aussi approfondir l'évaluation des besoins ou des dangers à un moment plus tard. Ce qui est important, c'est de n'oublier aucune de ces 9 étapes et de les suivre autant que possible.

5. Étape 5 : Donner des informations (40 m)

Matériaux :

- Sur flipchart : tableau « services disponible dans la région (avec le nom de la région dont vous allez parler) »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Rappelez aux participantes de nouveau le but de l'accompagnement psychosocial, celui d'autonomiser des femmes. Plus nous disposons d'informations, plus c'est facile d'être autonomisé. En plus, c'est à cette étape où l'on peut donner des conseils qui vont dans le bon sens. Donc la cinquième étape de l'accompagnement psychosocial aborde le sujet de donner des informations à la cliente.

2. Brainstorming : Rappelez le cas de Catherine et demandez quelles informations peuvent être importantes pour une survivante de VSBG comme Catherine. Notez leurs contributions. Assurez-vous que les éléments suivants sont mentionnés :

- ✔ Des informations sur des services disponibles où les survivantes peuvent recevoir différents types de soutien
- ✔ Des informations sur les droits des femmes et qui peut aider à les obtenir

Lors de cette séance vous allez surtout vous focaliser sur des informations au sujet de services qui sont disponibles dans la région auxquels les clientes de vos participantes peuvent recevoir de soutien.

3. Brainstorming sur des services à disposition : regardez la cinquième image, sur laquelle Mama Jeanne fournit des informations sur les services disponibles. Expliquez que toutes les APS doivent connaitre l'aide à laquelle une femme ou une jeune fille qui a été exposée à la violence basée sur le genre peut avoir accès.

Affichez une grande carte de la région préparée en avance, où les participantes vont intervenir, montrant les villes et villages principaux de la région. Répétez les différents besoins qu'une survivante peut avoir : besoins médicaux, besoins psychosociaux, besoin de justice/accès au système juridique, besoins socio- économiques.

Demandez aux participantes de réfléchir sur toutes les organisations ou institutions qu'elles connaissent dans leur localité qui essayent d'aider les femmes et les filles affectées par la violence basée sur le genre.

Affichez le tableau « services disponible dans la région XY » (préparé sur un flipchart à l'avance) et insérez toutes les services pertinents pour les survivantes de VBSG. Là où les participantes ne sont pas sûres de leur réponse, mettez un point d'interrogation à côté.

Nom de l'organisation ou de l'institution	Quel type de services offrent-elles? (médical, psychosocial, juridique, socio-économique)	Qui est leur groupe cible?	Où est leur bureau?

Rappelez aux participantes de nouveau, qu'elles ne doivent pas décider à la place de la cliente dans quel service elle doit chercher de l'aide, mais seulement l'informer et la soutenir à trouver ses propres solutions. La prochaine session va traiter du sujet, de comment l'APS peut soutenir la cliente à élaborer un plan d'action ensemble.

Clôturez la journée avec un jeu ou une danse et expliquez que les neufs étapes d'accompagnement psychosocial seront complétées dans la première session du jour suivant.

6. Introduction à la relaxation musculaire comme exercice pour prendre soin de soi-même (30m)

Matériaux :

- Fiche : Exercice de relaxation musculaire : Instructions

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que le fait de prendre soin de soi-même est très important pour les APS et d'autres personnes aidantes. Raison pour laquelle c'est essentiel de connaitre quelques techniques faciles et efficaces qu'on peut utiliser, même pendant les pauses des entretiens.

Continuez à expliquer que quelques exercices ne sont pas seulement utiles pour les APS, mais aussi pour les clientes quand elles sont très agitées et instables.
Dans ces moments, c'est bien quand l'APS peut proposer un exercice à la cliente.

Donc pour vous rendre compte de l'effet de l'exercice, vous allez maintenant faire l'exercice ensemble avec une facilitatrice lisant les instructions (voir fiche de travail).

2. Exercice en plénière : lisez l'exercice aux participantes. Après, demandez leur feedback, comment elles se sentent.

3. Exercice en dyades : distribuez la fiche de travail et demandez aux participantes d'aller en pair et d'essayer mutuellement de lire les instructions pour que chacune une fois donne les instructions et l'autre fois fait l'exercice.

Après quelques 15 minutes quand vous voyez que les participantes ont terminé, demandez comment l'exercice était et quels effets elles ont observé. Répondez aux questions. Clôturez en soulignant que pour ces exercices, il faut de la pratique et que pendant la formation on va apprendre plus de ces exercices.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 23

Exercice de relaxation musculaire

Instructions

Asseyez-vous dans une position confortable sur une chaise. Je vais vous inviter à entrer dans un état de relaxation profonde en vous demandant d'abord de tendre puis de détendre les groupes de muscles spécifiques dans votre corps.

S'il vous plaît, fermez les yeux et concentrez-vous pleinement sur votre respiration. Inspirez par votre nez et expirez par votre bouche. (PAUSE) Il est important que vous sentiez comment l'air pénètre dans votre corps, atteint les parties les plus profondes de vos poumons, puis ressort par la bouche. (PAUSE) Après avoir respiré de cette façon pendant plusieurs minutes et que votre respiration est devenue plus régulière, suivez mes instructions :

Commençons avec votre front : Froncez les sourcils. Maintenant, levez vos sourcils aussi hauts que vous le pouvez pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Passons maintenant à vos yeux et à votre nez : Fermez les yeux autant que vous le pouvez pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Concentrons-nous maintenant sur les lèvres, les joues et la mâchoire : dessinez les coins de votre bouche en arrière et grimacez pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Passons maintenant à vos mains : étirez vos bras en face de vous et serrez les poings fermement pendant 10 secondes (pause de dix secondes). Détendez-vous (PAUSE).

Maintenant vos avant-bras : Poussez avec vos bras un mur invisible et appuyez vos mains contre lui pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Passons à vos bras : pliez les coudes. Contractez vos biceps (les muscles de vos bras) pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Concentrons-nous sur vos épaules : Soulevez vos épaules jusqu'à vos oreilles pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Passons à votre dos : arquez le dos loin de la chaise. Faites cela pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Maintenant c'est le tour de votre estomac : Serrez les muscles de votre estomac pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Concentrons-nous sur les hanches et les fesses : Serrez vos fesses pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Passons aux cuisses : Serrez vos muscles de la cuisse en appuyant sur vos jambes aussi fermement que vous le pouvez pendant 10 secondes (pause de dix secondes). Détendez-vous (PAUSE).

Maintenant, les pieds : Pliez vos pieds vers votre corps autant que vous pouvez pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Enfin vos orteils : courbez les orteils sous vos pieds aussi fermement que vous pouvez pendant 10 secondes (PAUSE DE DIX SECONDES). Détendez-vous (PAUSE).

Jour 3 : Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial : Deuxième partie

Session 1 : Le travail avec les ressources et les étapes 6-9 de l'accompagnement psychosocial
(3 h 30 m)

1. Introduction aux ressources
(1 h 30 m)

Matériaux :

- Fiche « Qu'est-ce que c'est, les ressources ? ».
- Fiche « Liste de mes ressources »
- Fiche « Questions pour découvrir les ressources pendant l'écoute

ETAPES :

1. Introduction explicative : Après un bref recap sur toutes les étapes de l'accompagnement psychosocial (celles déjà traitées et les autres à venir), expliquez aux participantes que lors de cette session vous allez traiter la question comment on peut soutenir la cliente à développer un plan d'action. Avant d'élaborer le plan d'action, il est important de réfléchir sur les ressources que la cliente a et qu'elle peut utiliser pour trouver des solutions à son problème.

2. Input : donnez une brève explication sur ce que c'est : les ressources, en lisant la fiche de travail « Qu'est-ce que c'est les ressources ? ». Assurez-vous que les participantes aient bien compris l'idée principale des ressources.

3. Travail individuel : Pour approfondir la compréhension de ce que peuvent représenter des ressources individuelles, vous allez d'abord demander aux participantes de faire un exercice d'autoréflexion. Cela a aussi comme but de renforcer leur estime d'elles-mêmes. Pour cela, distribuez la fiche de travail « liste de mes ressources » et demandez aux participantes de réfléchir sur leurs propres ressources en remplissant la liste. Donnez 15 minutes pour cette exercice. Demandez-leur de faire l'exercice en silence.

4. Partage en plénière : dessinez un tableau sur des flipcharts qui montre les différentes catégories des ressources et collectionnez les différentes contributions des participantes en les regroupant par différentes catégories de ressources. Il est possible que certaines ressources puissent être regroupées dans plusieurs catégories.

5. Input : Distribuez maintenant la fiche de travail « Questions à poser pour découvrir les ressources » et lisez-la ensemble avec les participantes.

Soulignez le fait que chaque personne dispose de ressources, même si à certains moments, dans des situations très difficiles et pénibles, on n'y croit plus. Les questions pour découvrir les ressources peuvent aider une APS à soutenir sa cliente à retrouver ses ressources. L'APS peut aussi mentionner que le seul fait de chercher de l'aide montre déjà une ressource personnelle de la cliente : le courage et la capacité de prendre une décision pour elle-même, afin de changer quelque chose.

Expliquez qu'en faisant le plan d'action et en développant différentes options, il est important de se souvenir des ressources.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 24

Qu'est-ce que c'est, les ressources?

Le concept de l'autonomisation des femmes est associé à l'idée que la personne humaine dispose des "ressources".
L'idée principale, c'est que chacun et chacune a des forces, des compétences et des aptitudes afin d'améliorer sa qualité de vie et la capacité de résoudre les problèmes.

En tant que personne aidante, il faut présumer que la survivante possède un pouvoir "intérieur" et qu'elle peut être actrice de sa propre vie et changer la situation. Même si ce changement semble très petit.

Tout au long de leur vie et même dans des temps de souffrance, les gens ont des ressources propres: donc, des points forts, des talents, des capacités et mécanismes pour gérer le stress. Ce sont des ressources personnelles. D'autres ressources sont beaucoup plus liées aux conditions de vie et dépendent de l'extérieur. Ce sont des ressources sociales.

En bref :

- Aider la cliente à connaître ses ressources, c'est un outil important permettant de contribuer à leur autonomisation
- Les clientes qui sont connectées à leurs ressources seront capables de trouver des solutions à leurs problèmes, et leurs niveaux de stress vont diminuer.

Voilà, des différents types de ressources :

- Des **ressources sociales :** p.ex. : avoir un mari, des enfants, des voisins, des amies
- Des **ressources économiques :** p.ex. : avoir des projets générateurs de revenu, avoir un champ etc.
- Des **ressources mentales :** p.ex. : l'intelligence, la créativité etc.
- Des **ressources émotionnelles :** p.ex. : la capacité de ressentir le bonheur, la capacité de montrer de l'empathie etc.
- Des **ressources spirituelles :** p.ex. avoir une croyance religieuse, croire en la nature, suivre des valeurs d'humanité etc.
- Des **ressources physiques :** p.ex. la santé, connaître des exercices relaxants etc.

Liste de mes ressources (Réflexion personnelle)

Les choses que j'aime faire :	Mes qualités, compétences, points forts personnels :	Personnes autour de moi qui me donnent de la force :	Souvenir agréables :	Ce en quoi je crois (valeurs, croyances, religion...) :

FICHE À DISTRIBUER : – No. 26

Questions pour découvrir les ressources pendant l'écoute

Question générale

En français	En swahili
Qu'est-ce que tu fais (de plus) pour te remonter le moral ?	Unafanyaka nini zaidi kusudi usikiye unatuliya ?

Questions pour découvrir les ressources spirituelles

En français	En swahili
1. Où est –ce que tu pries ?	Unaombeyaka wapi ? / Ao unasali wapi ?
2. Est-ce qu'il t'arrive d'échanger avec un ou une religieux(se) ?	Kunafikaka wakati unazungumuzia watumishi fulani wa kanisa ?
3. Participes-tu aux activités de l'église ? Lesquelles ?	Unakuaka na huduma kanisani ? Ni huduma gani ?
4. Comment les activités de l'église t'aident dans la vie ?	Huduma za kanisa zinakusaidiya namna gani ?

Questions pour découvrir les ressources économiques

En français	En swahili
1. Qu'est-ce que tu fais pour nourrir tes enfants ?	Unafanya nini kwa kulisha watoto wako ?
2. Quelles autres activités tu exerces pour compléter l'agriculture ?	Unafanya tena nini kwa kusaidiya kazi ya mulimo ?
3. Quelles activités exerces-tu ?	Unafanya kazi gani ?
4. Quelle est la part de ton mari dans la survie de la famille ?	Mume wako anafanya nini kwa kusaidiya jamaa ?

Questions pour découvrir les ressources physiques

En français	En swahili
1. Qu'est-ce que tu aimes faire pour te distraire ?	Unapenda kufanya nini kwa ku poteza mafikeri ama kujifurahisha ?
2. Comment va ta santé ?	Unasikia afia yako je ?
3. Comment tu trouves ta force physique ?	Unajisikiya nguvu ?
4. Quels sont les exercices physiques que tu aimes faire ?	Mazoezi gani ya mwili unapendaka kufanya ?

Questions pour découvrir les ressources mentales

En français	En swahili
1. Qu'est-ce que tu rêverai de faire dans l'avenir ?	Unafikiri kufanya nini kisha majifunzo ?
2. Comment est-ce que tu as réussi à fertiliser tes champs ?	Ulifanya nini kwa kufikiya kupata mboleo ya shamba zako ?
3. Est-ce que tu as déjà bénéficié d'autres assistances avant de venir ici ? Lesquelles ?	Ulishaka pata bengine ba kukuhudumiya mbele ufike apa ? Ba nani? / Ao ulishaka pata misaada ingine mbele yaw eye kufika hapa? Misaada gani ?
4. Tu as été à l'école?	Ulisomaka ?
5. As-tu déjà suivi des programmes de sensibilisation? Sur quels thèmes ?	Ulishaka fuata mafundish? Ilizungumuziaka nini?
6. Est-ce que tu arrives à partager ton/tes problème(s) avec tes amis/amies, collègues ?	Kunafikaka wakati unaeleza magumu yako kwa marafiki ao, wenzako ?

Questions pour découvrir les ressources sociales

En français	En swahili
1. Avec qui tu vis ?	Unaishi na nani ?
2. Quelle est la relation avec tes parents ?	Una usiano gani na wazazi wako ? Ou Ao unaishi namna gani na wazazi?
3. Tu as des enfants ?	Uko na watoto ?
4. Est-tu en bonne relation avec ta famille ou ton entourage ?	Uko na ushirika nzuri na jamaa yako ao na majirani ?
5. Qui te soutient affectivement avec la prise en charge des enfants ?	Ni nani anakusaidiya kwa kuchunga ama kuhudumiya watoto ?
6. Est-ce que tu partages avec tes collègues ?	Unazungumuziaka washiriki wenzako ?
7. En cas des problèmes à qui tu t'adresses ?	Kama uko na magumu unakimbiliyaka kwa nani ?
8. Comment tu vis avec tes parents, tes frères, tes amis et tes collègues de services ?	Unaishi namna gani na wazazi, wandungu, marafiki na wenzako wa kazi ?

FICHE À DISTRIBUER : – No. 26

Questions pour découvrir les ressources émotionnelles

En français	En swahili
1. Quelle était ton attitude dans cette situation ?	Mbele ya jambo hili ulijikamataka je ? Ou Ao ulijisikiyaka je ?
2. Qu'est-ce qui te soulage en pareille circonstance ?	Nini inaweza kukutuliza kwa jambo kama hili ?
3. Comment vous sentez-vous maintenant ?	Unajisikiya je kwa muda huu ?
4. Comment tu te sens après avoir pleuré ?	Unajisikiya je kisha kuliya ?

2. Etape 6 : Développer un plan d'action (1h 15m)

Matériaux :

- Flipchart préparé en avance avec les définitions de ce que c'est 'développer un plan d'action' et le tableau (voir en dessous)

ETAPES :

1. Brainstorming : montrez l'image principale de « Élaborer un plan d'action ensemble » (étape 6) et lisez ce que la cliente et l'APS disent dans l'image. Faites un brainstorming sur la question : pourquoi est-il nécessaire de faire le plan d'action ensemble, à la place de la situation où la personne aidante dit à la survivante ce qu'elle doit faire? Notez les réponses des participantes. Veillez à ce que les points suivants soient mentionnés (indépendamment de la façon dont ils sont formulés), ou ajoutez-les, si nécessaire :

- ✔ C'est la cliente qui doit déterminer ce qu'elle veut faire. La personne aidante doit respecter les souhaits de la cliente : si Catherine décide de retourner à la maison, elle ne devrait pas être forcée de quitter son mari (même si la personne aidante pense que ce serait mieux).
- ✔ Il est important d'examiner les avantages et les inconvénients de chaque option.
- ✔ Le plan d'action devrait inclure des éléments pour assurer sa sécurité.
- ✔ L'assistante devrait également contribuer à mettre le plan d'action en pratique, par exemple, en faisant des transferts à d'autres organisations.

2. Input : Expliquez que faire un plan d'action ensemble peut se faire en étapes et écrivez les cinq points dont il est important de se rappeler sur le flipchart préparé en avance (vous pouvez abréger les points et seulement noter les aspects soulignés ainsi que le tableau du plan d'action) :

1. **Demandez à la cliente** ce qu'elle a déjà essayé pour résoudre la situation. Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Qu'est-ce qui n'a pas encore abouti ?
2. Demandez-lui ce **qu'elle pense qu'elle peut faire maintenant** ? Pensez à deux options au moins.
3. Elaborez **les avantages et les désavantages** de ces options, en suivant ces questions:
   - Qu'est-ce que vous pourriez faire ?
     - ✔ Idée 1: _____ -> Si vous faites cela, que pensez-vous qui va se passer ? Quelles sont les conséquences (positives ou négatives) ?
     - ✔ Idée 2: _____ -> Si vous faites cela, que pensez-vous qui va se passer ? Quelles sont les conséquences (positives ou négatives) ?
     - ✔ Etc.
4. Après avoir élaboré les avantages et désavantages, demandez à la cliente ce qu'elle souhaite **essayer comme prochain pas** (quelle idée elle souhaite mettre en pratique) et définissez avec elle en petites étapes le plan d'action :

Ce qu'elle va faire exactement	Avec l'aide de qui elle va le faire	Jusqu'à quand elle va le faire

5. Notez ces accords dans son fichier pour que vous puissiez **faire le suivi**

3. Jeu de rôle : demandez à deux participantes de revenir au cas et au jeu de rôle de Catherine et Mama Jeanne en plénière. Demandez-leur de continuer le jeu de rôle, de reprendre au moment où elles avaient arrêté avant quand elles avaient parlé des dangers et des besoins. Expliquez que Catherine et Mama Jeanne prévoient maintenant les prochaines étapes ensemble. Mama Jeanne lui a donné toutes les informations dont elle a besoin sur les services disponibles, maintenant Catherine doit décider de ce qu›elle veut faire. Demandez aux participantes jouant le jeu de rôle d›expérimenter différentes façons que Mama Jeanne et Catherine pourraient développer pour établir un plan d›action ensemble. Elles peuvent suivre les deux points sur le flipchart (voir en dessus). Soulignez que c'est important de développer au moins deux différentes options avec les avantages et les désavantages.

Après le jeu de rôle, faites une évaluation : demandez à la personne qui a joué Catherine comment elle se sentait dans le processus. Prenez un peu de temps pour avoir ses sentiments et ses points de vue. Puis demandez à Mama Jeanne comment elle se sentait dans son rôle. Evaluez ensemble avec tout le groupe selon les questions suivantes :

- Est-ce que tous les points sur le flipchart (voir en haut) ont été suivis ?
- Le processus était-il guidé par les souhaits et les besoins de Catherine? La personne aidante les a-t-elle respectés, ou a-t-elle exercée une certaine influence?
- Ont-elles parlé d'un plan de sécurité pour l'avenir?
- Qu'est-ce qui était bien fait? Quels sont les points qui ont besoin d'amélioration selon elles?

Résumez en disant que quoi qu'elles aient planifié comme étape prochaine, il faut donner rendez-vous pour le suivi (montrez l'image 9) pour que le processus d'aide soit continu.

REMARQUE : Si le jeu de rôle arrive au point où Catherine décide de quitter son mari, rappelez-leur qu'il est peu probable qu'une survivante arrive à une telle décision si rapidement. Il faut généralement beaucoup plus de temps, et quitter un mari violent est plus susceptible d'être le résultat d'un long processus de consultation plutôt que l'issue de la première étape de l'accompagnement. Encouragez-les à ne pas précipiter le processus, et expliquez que c'est bénéfique de ne pas être trop rapide dans la prise de décisions qui affecteront le reste de la vie d'une femme.

REMARQUE : Cette étape est essentielle pour tout le processus d'aide. Il faut donc être sûr, -en tant que facilitatrices-, de la manière dont vous allez guider les participantes à comprendre le processus. Sur la fiche de travail vous trouvez les points essentiels aussi pour vous, les facilitatrices.

4. Distribuez la fiche : Comment aider la cliente à trouver des solutions à ses problèmes

Le plan d'action: Comment aider la cliente à trouver des solutions à ses problèmes

Les clientes commencent souvent à se sentir mieux tout simplement parce que quelqu'un est vraiment à leur écoute, en train de reconnaître leur douleur.
Mais parfois, les clientes ont besoin de plus d'accompagnement : elles ont besoin de trouver des solutions pratiques. Les problèmes peuvent sembler si grands qu'elles ne savent pas comment commencer à les résoudre. Cependant, les APS peuvent offrir à nos clientes un processus qui les aidera à résoudre leurs problèmes :

Aidez d'abord votre cliente à focaliser sur UN problème à résoudre. Demandez p.ex. quel problème elle considère être le plus urgent / le plus accablant et avec lequel elle veut commencer.

1. Explorer des tentatives de résolution du problème

Demandez à votre cliente ce qu'elle a déjà tenté de faire pour résoudre le problème.

- « Qu'avez-vous déjà tenté pour résoudre le problème ? Quelles sont les raisons, selon vous, pour lesquelles ces tentatives n'ont pas abouti ? Est-ce que quelque chose a fonctionné, même si cela n'a pas complètement résolu le problème ? Comment est-ce qu'on pourrait améliorer ces stratégies ? »
- « Que n'avez-vous pas encore essayé ? »
- « Que faisiez-vous avant de résoudre des problèmes comme celui-ci ? Comment pouvez-vous utiliser ces stratégies maintenant ? »

2. Les possibilités à disposition, « maintenant »

Demandez à votre cliente **les possibilités qu'elle pense avoir MAINTENANT**.

- « Quelles idées avez-vous maintenant pour résoudre le problème ? Avez-vous vu d'autres personnes ayant des problèmes similaires ? Qu'ont-ils fait pour les résoudre ?»
- Si votre cliente est trop désespérée pour penser à différentes options, vous pouvez réfléchir ensemble. Si vous avez des informations pertinentes qui pourraient être utiles pour elle, proposez-les. Essayez entre vous d'identifier au moins deux alternatives qu'elle pourrait envisager.

3. Regardez les conséquences de chaque option ensemble avec la cliente.

« Si vous faites cela, que pensez-vous qui va se passer ? »

« Si vous faites cela, que pensez-vous qui va se passer ? »	Conséquences (positive ou négative?)
Idée 1 :_____	- ..... - .....
Idée 2 :_____	- ..... - .....

FICHE À DISTRIBUER : – No. 27

4. Mettre en pratique la meilleure option

Demandez à la cliente d'estimer quelle option serait la meilleure. Demandez à la cliente quelles seraient les prochaines mesures à prendre pour réaliser cette option. Elaborez ensemble un plan d'action avec des petites étapes gérables.

Ce qu'elle va faire exactement	Avec l'aide de qui elle va le faire	Jusqu'à quand elle va le faire

5. Faites le suivi de son plan d'action

3. Etape 7 : Clôture et suivi
⏰ (15m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'à la fin de la séance, vous devez fixer un nouveau rendez-vous avec la cliente pour faire le suivi. Pour bien clôturer la séance, la cliente peut être remerciée pour son ouverture et encouragée par rapport à son courage de venir à la consultation.

2. Brainstorming : montrez l'image sur la clôture. Demandez aux APS ce que l'on pourrait dire pour bien clôturer la séance. Notez les réponses. Montrez aussi l'image du suivi et demandez aux participantes pourquoi le suivi est important. Notez également leurs réponses. Expliquez que le suivi n'est pas nécessairement un nouveau rendez-vous en face à face, cela peut aussi être une conversation téléphonique.

4. Etape 8 : Remplissage de dossier
⏰ (20m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que pour ne pas oublier les différents éléments observés et discutés au cours de l'entretien, il est important de remplir le dossier directement après chaque entretien, mais pas devant la cliente.

2. Échange en plénière : faites un échange avec les participantes sur leurs expériences avec les dossiers. Posez les questions suivantes :

- Quand est-ce qu'elles s'occupent des dossiers normalement ?
- Est-ce qu'il y a assez de temps pour la faire ?
- Est-ce que les fiches qu'elles utilisent de la documentation sont compréhensibles ?

5. Etape 9 : Prendre soin de soi-même
⏰ (10m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'après chaque entretien, il est important de se débarrasser de l'expérience, de digérer ce qui vient de se passer au cours de la séance et de prendre soin de soi-même. Proposez par exemple de faire une petite promenade, un exercice de respiration ou d'imagination, ou de boire un peu de l'eau. Déconseillez de recevoir immédiatement une autre cliente après la séance, et recommandez au contraire de prendre un certain temps pour soi-même.

Regardez ensemble l'image sur le fait de prendre soin de soi-même, après la séance.

Expliquez que dans la session à venir, les participantes vont réfléchir davantage et en profondeur sur l'importance de prendre soin de soin de soi-même et apprendre différentes techniques. Soulignez que c'est important d'essayer pour elles-mêmes quelles techniques leurs conviennent le plus et d'identifier celles quelles elles veulent appliquer régulièrement.

Session 2 : Prendre soin de soi-même (3 h 10m)

1. Auto-réflexion : Analyse individuelle de la situation de stress (1h)

Matériaux :
5 flipcharts préparés à l'avance :

- Premier flipchart avec le titre : « Quelles situations me donnent le plus de stress ? »
- Deuxième flipchart avec le dessin d'un corps de personne avec le titre : « Ou est-ce que je sens le stress dans mon corps ? »
- Troisième flipchart avec un cœur symbolisant les émotions avec le titre : « Qu'est-ce que je sens dans mon cœur quand je suis stressée ?
- Quatrième flipchart avec le dessin d'une personne entière et avec le titre : « Quel est mon comportement typique quand je suis stressée ? »
- Cinquième flipchart avec deux personnes et deux flèches liant les deux personnes symbolisant une relation avec le titre : « Quels sont les signes de stress dans mes relations ? »

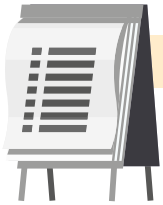
ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que lors de cette séance vous allez commencer à prendre soin de vous-même avec une autoréflexion sur les réactions personnelles aux situations stressantes.

Connaitre ses 'signes d'alarme' de stress personnels, c'est important pour la gestion du stress. En fait, plus on se connait soi-même, plus on est conscient de ses points faibles ; plus on connaît ses propres réactions au stress, mieux on peut prendre soin de soi-même.

Chaque personne réagit différemment aux facteurs de stress (ça veut dire, une situation qui est stressante pour une personne n'est peut-être pas stressante pour une autre) et chaque personne réagit aussi d'une façon différente à ces facteurs de stress (par exemple une personne réagit très fortement au niveau émotionnel, une autre plutôt au niveau physique). Il est important de connaître ses propres réactions pour pouvoir adapter ses techniques afin de prendre soin de soi-même.

2. Travail individuel en plénière : mettez les 5 différents flipcharts sur le mur. Préparez les flipcharts comme suit :



Premier flipchart avec le titre : « Quelles types des situations me donnent le plus de stress ? »

En l'affichant sur le mur, expliquez que les participantes devront y écrire les situations au travail ou dans leur vie privée qui les stressent le plus, par exemple les clientes avec une histoire difficile ; des enfants malades à la maison et personne pour prendre soin d'eux etc. Expliquez de ne pas chercher des situations traumatisantes.

Deuxième flipchart avec le dessin d'un corps de personne avec le titre : « Où est-ce que je sens le stress dans mon corps ? »

Expliquez qu'ici, les participantes vont écrire quelle partie de leurs corps elles sentent le plus quand elles sont stressées, par exemple des maux de tête etc.

Troisième flipchart avec un cœur symbolisant les émotions avec le titre : « Qu'est-ce que je sens dans mon cœur quand je suis stressée ? »

Expliquez qu'ici les participantes vont écrire leurs émotions, par exemple « je me sens triste » ou « je me sens très fatiguée »

Quatrième flipchart avec le dessin d'une personne entière et le titre : « Quel est mon comportement typique quand je suis stressée ? »

Expliquez qu'ici les participantes vont écrire ce qu'elles font (ou ne font pas) quand elles sont stressées, par exemple : ne plus dormir, boire trop de bière, commettre beaucoup de fautes dans les rapports.

Cinquième flipchart avec le dessin de deux personnes et deux flèches liant les deux personnes et symbolisant une relation avec le titre : « Quels sont les signes de stress dans mes relations ? »

Expliquez qu'ici, elles vont écrire comment se montre le stress dans leurs relations, par exemple qu'elles ont plus de disputes avec le mari ou crient beaucoup avec les enfants etc.

Donnez environs 20 minutes aux participantes pour se promener d'un flipchart à l'autre. Demandez-leur de ne pas parler pendant la promenade.

3. Partage en plénière : lisez ensemble de tous les flipcharts en vous promenant. Demandez aux participantes si c'était facile ou difficile de remplir les flipcharts et ce qu'elles ont observé en les remplissant. Est-ce qu'elles ont découvert quelque chose de nouveau sur elles-mêmes ?

Puis, expliquez que chaque individu a ses propres types de réactions et qu'il est important de développer des techniques pour prendre soin de soi-même, proportionnelles à nos réactions. Donnez des exemples pour prendre soin de soi-même pour chaque catégorie (p.ex. : **émotionnel/ sentiments** : faire des activités qui font rire, passer du temps avec des enfants, relations proches ; **réactions physiques/ corporelles** : sport, travail dans le jardin, danse -> une activité peut aussi couvrir plusieurs catégories etc. **relationnel** : parler avec une bonne amie du stress, fortifier la relation spirituelle en priant Dieu; **comportemental** : se promener dans la nature ; faire de l'artisanat, bien nettoyer la maison pour se sentir aussi « en ordre » intérieurement)

Clôturer la séance en encourageant les participantes de s'auto-observer régulièrement et de développer des techniques qui leur font du bien pour prendre soin de soi-même. Chaque activité qui leur fait du bien, est une bonne technique pour prendre soin de soi-même !

2. Les différents volets pour prendre soin de soi-même (1h 30 m)

Matériaux :

- 3 flipcharts préparés en avance (voir les titres en bas)
- Flipchart préparées avance avec les questions (voir en bas)

ETAPES :

1. Récapitulatif : expliquez que lors de cette séance vous allez vous occuper de l'importance de prendre soin de soi-même. Faites un récapitulatif avec les participantes et demandez ce dont elle se rappellent du premier module au sujet du fait de prendre soin de soi-même. Posez surtout les deux questions suivantes :

- Pourquoi est-ce que le fait de prendre soin de soi-même est une partie importante de tout travail d'aidant ?
- De quels problèmes est-ce qu'elles se rappellent, que l'on peut développer comme aidante si l'on ne prend pas soin de soi-même ? (Réponses : le burnout, la fatigue de compassion, le traumatisme secondaire)

Faites un bref résumé si les participantes ne se rappellent plus.

2. Input : expliquez que chaque individu peut se protéger contre ces trois conséquences du stress et du travail avec des personnes traumatisées (le burnout, la fatigue de compassion, le traumatisme secondaire) mais que c'est en même temps la responsabilité de chaque employeur/ organisation. Il y a donc la responsabilité de chaque APS de bien prendre soin de soi-même (au niveau individuel) et la responsabilité de chaque employeur/ organisation de prendre soin de son personnel (au niveau organisationnel).

Affichez les 3 flipcharts suivants préparés en avance :

Prendre soin du personnel/ niveau organisationnel (Ce que l'organisation doit faire pour son personnel) :	**Prendre soin de soi-même/ niveau individuel** (Ce que nous devons faire) **au travail** • concernant mon organisation du travail • pendant l'écoute	**Prendre soin de soi-même/ niveau individuel** (Ce que nous devons faire) **en dehors du travail** (avant, après/en privé)

Expliquez avec les trois flipchart affichés qu'il y a le **niveau organisationnel** et le **niveau individuel** pour prendre soin de soi-même. Au niveau individuel, chaque APS peut prendre soin d'elle-même **au travail**, pendant qu'elle travaille, et en **dehors du travail**, ça veut dire dans sa vie privée. Au travail elle peut prendre soin d'elle par la manière dont elle organise/structure son travail (p.ex. respect de l'heure de pause, laisser les documents au bureau etc.), et aussi par la façon dont elle pratique l'écoute (p.ex. respirer profondément, limiter les images des histoires des clientes etc.).

Expliquez que vous allez maintenant travailler sur tous ces trois volets différents. D'abord vous allez réfléchir à ce que chaque APS utilise déjà comme technique individuellement et ensuite ce que les organisations offrent comme soutien pour les APS (donc, prendre soin du personnel au niveau organisationnel).

Après, et lors des prochaines formations, vous allez ajouter petit à petit des techniques supplémentaires pour prendre soin de soi-même.

3. Réflexion individuelle : Demandez aux participantes de réfléchir sur les questions suivantes (préparées en avance sur flipchart) :

- Quelles stratégies existent déjà
  - Par rapport à ce que mon organisation fait pour prendre soin du personnel?
  - Par rapport à ce que je fais au / pendant le travail ?
  - Par rapport à ce que je fais personnellement/ en privé
- Où est-ce que je sens encore le besoin d'une amélioration/ qu'est ce qui est encore difficile par rapport à chaque volet?

Donnez 5 à 10 minutes pour cette réflexion et demandez aux participantes de prendre des notes.

4. Travail en groupe : Puis, divisez les participantes en groupes de trois personnes et demandez-leur de partager leurs réflexions individuelles et de noter les stratégies pour prendre soin de soi-même et aussi les stratégies organisationnelles pour prendre soin du personnel. Notez celles qui sont déjà mises en place sur des cartes colorées bleues et les aspects qui sont difficiles à mettre en place sur des cartes colorées rouges.

Donnez 20 minutes pour le travail en groupe.

5. Partage en plénière : revenez en plénière, laissez chaque groupe présenter leurs résultats et affichez les cartes sur les flipcharts sous le titre approprié.

3. Prendre soin de soi-même AU TRAVAIL : les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire (30m)

Matériaux :

- fiche de travail : Les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire pour les APS

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que maintenant vous allez renforcer les compétences pour prendre soin de soi-même AU TRAVAIL en introduisant de toutes petites techniques qui ne semblent pas très difficiles, mais qui peuvent protéger les APS du risque de développer des signes du traumatisme secondaire. Ces techniques concernent aussi bien la propre organisation de travail que la façon dont une APS pratique l'écoute.

2. Distribuez la fiche : « les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire » : Lisez la fiche ensemble et assurez-vous que chaque aspect est bien compris par les participantes.

Après avoir lu la fiche complète, demandez aux participantes, d'identifier quels règles d'ors concernent l'écoute (réponse : 2 et 5, partialement aussi 1 et 3) et laissez les participantes dénommer des exemples de ce qu'elles peuvent faire concrètement pour prendre soin d'elles pendant l'écoute.
Puis, demandez quels règles d'or concernent plutôt la façon dont elles organisent leur travail (réponse : 3,4, et 6). Laissez-les aussi dénommer des exemples.

3. Partage en plénière : Demandez-leurs lesquelles de ces règles elles trouvent utiles et lesquelles elles pensent pouvoir appliquer.

Les règles d'or pour prévenir le traumatisme secondaire pour les APS

1. **Soyez conscientes de vos points vulnérables** ; de vos clientes 'difficiles', c'est-à-dire, qui produisent beaucoup de stress et qui épuisent beaucoup d'énergies ; de vos points forts et de vos 'signes d'alarme' de stress au niveau physique, psychique, social.

2. **Soyez conscientes de la position de votre corps pendant l'écoute**, de la manière dont vous imitez inconsciemment comme un miroir la façon de parler, de respirer... de votre cliente. Dans ce cas, changez de position, de façon de parler, de respirer, sentez vos pieds sur le sol enfin de couper cette imitation inconsciente.

3. **Mettez des limites** : en faisant une pause après chaque heure d'écoute (5-10minutes) et pendant cette pause buvez ou mangez quelque chose, allez dehors ou faites un exercice physique... ; en limitant le nombre de cas difficiles par jour ; en intercalant les écoutes avec d'autres tâches ; en pratiquant l'écoute à deux pour des cas les plus difficiles qui vous dépassent.

4. **Développez des rites de clôtures** après les écoutes et avant de rentrer chez vous ou bien en arrivant à la maison : placez les classeurs/fiches dans l'armoire/étagère avant de quitter le bureau, lavez-vous les mains/ prenez une douche en arrivant à la maison, faites une prière d'intention pour la cliente qui transmet le message important (j'ai tout fait, maintenant c'est à Dieu de l'aider).

5. **Limitez les images**/l'imagination des histoires de vos clientes en écoutant : en prenant des notes au lieu de vous imaginer des scènes horribles ; en imaginant toute la scène qu'on vous raconte de loin ; en regardant une belle image sur le mur.

6. **Trouvez ce qui représente la beauté et la vie** dans votre place de travail/bureau car cette beauté va signaler l'espoir d'un avenir plus humain et plus beau, aussi pour la cliente : en mettant des fleurs sur la table, des belles photos/images sur les murs, des photos de vos réussites ; en évitant des dessins/photos de brutalités sur le mur de vos salles/lieux d'écoute.

4. Un exercice pour prendre soin de soi-même après l'écoute (10m)

Matériaux :

- Fiche: Déposer ses bagages (Instruction)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que maintenant vous allez renforcer les connaissances des participantes par rapport à des exercices pratiques. Résumez que mettre des limites à l'impact négatif des histoires des clientes est important; voici donc un exercice d'imagination qui décrit cette tâche comme « déposer le bagage ».

Soulignez que les exercices d'imagination nécessitent quelques fois beaucoup de pratique avant qu'on sente l'impact. Pour certains, les exercices ne conviennent pas du tout, mais cela ne fait rien. Chacun et chacune a ses stratégies favorites, ce qui fonctionne bien. L'imagination, cela ne fonctionne pas pour tout le monde.

2. Exercice d'imagination : Déposer les bagages : lisez maintenant les instructions aux participantes.

Après l'exercice, faites un partage, demandez-leur comment était l'expérience.
Distribuez la fiche après le partage.

Exercice d'imagination : Déposer ses bagages

Instruction

« Imagine que tu fais un long voyage à pied et que tu dois porter beaucoup de bagages.

Pendant ce long voyage, tu arrives sur un haut-plateau, donc dans une contrée plate, mais déjà située à une certaine altitude. Et comme le chemin qui est devant toi est plat, tu peux reprendre un peu haleine.

Au loin, tu détectes quelque chose de clair, comme une lumière. Tu te sens attiré(e) par cela et y vas.

Tu arrives sur un lieu plongé dans une belle lumière chaude. Tu y découvres un bâtiment qui ressemble à un temple, peut-être des arbres ou une grotte, quelque chose qui te plait en tout cas.

Tu sens que tu aimerais séjourner dans cet endroit et que tu aimerais bien y déposer tes bagages. Et tu déposes tes bagages en bordure de ce lieu clair.

Tu recherches maintenant un endroit où t'asseoir et te reposer. Tu trouves ce qu'il te faut. Tu laisses agir sur toi cette lumière claire et tu sens que tu commences à avoir bien chaud et que tu te sens bien, que tu te sens léger (légère).

Soudain, tu remarques qu'un aimable être lumineux s'approche de toi, te souris amicalement et te fais un cadeau.

Tu reçois un cadeau dont tu pourrais avoir besoin pour résoudre le problème que tu as en ce moment, qui t'apporte de l'aide.

Peut-être s'agit-il d'un cadeau symbolique que tu ne comprends même pas encore en ce moment. Si tu le souhaites, dis merci.

Peu à peu, tu décides de retourner vers tes bagages car tu aimerais repartir. Tu peux retourner dans ce lieu à n'importe quel moment.

Va chercher tes bagages et demande-toi ce que tu aimerais maintenant encore emporter dans ton long voyage. Il y a peut-être des choses dont tu n'as plus besoin. Trouves un endroit bien sécurisé pour y laisser les choses dont tu n'as plus besoin. Mais peut-être aimerais-tu reprendre tout ce qu'il y avait avant.

Poursuis ensuite ta randonnée avec les bagages dont tu as encore besoin.

Retourne alors dans la salle avec attention. »

Session 3 : Clôture du deuxième module (45m)

1. Réflexion du module en commun (25m)

Matériaux :

- un papier cartonné gris en forme de pierre pour chaque participante
- un papier cartonné rouge en forme de fleur pour chaque participante

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez aux participantes que vous êtes maintenant arrivées à la fin de la formation du deuxième module. Avant de remplir les fiches d'évaluation et de clôturer, vous voudriez bien partager et réfléchir ensemble à ce qu'elles emportent de la formation.

2. Partage en plénière : une fleur et une pierre : Distribuez un bout de papier cartonné gris (en forme d'une pierre) et un bout de papier cartonné en couleur et en forme de fleur à chaque participante. Demandez aux participantes de réfléchir brièvement sur comment étaient ces derniers trois jours pour elles et ce qu'elles ont apprécié plus particulièrement (une « fleur ») et ce qui était difficile ou est à améliorer (une « pierre »). Et la fleur et la pierre peuvent être liées au contenu de la formation, mais aussi à l'ambiance du groupe, à la rencontre en général etc. Demandez aux participantes de partager leur fleur et leur pierre avec vous en plénière. Veillez à ce que chaque participante ne parle pas trop longuement (seulement 2-3 phrases) pour que le tour de table ne devienne pas trop long et fatiguant pour les participantes.

2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture (20 m)

Matériaux :

- Fiche d'évaluation

ETAPES :

1. Distribuez les fiches d'évaluation et laissez les participantes les remplir

2. Clôture : avant que tout le monde ne parte, faites un cercle avec les participantes et remerciez-les pour leur participation active et leurs contributions importantes. Expliquez que (comme aussi lors du module 1) vous voudriez bien les remercier et dire au-revoir avec un geste qui soit répété par les autres participantes. Faites alors un geste de remerciement ou d'au-revoir (ou bien d'un autre sentiment que vous voudriez bien partager avec les participantes) et laissez les participantes répéter ce geste. Laissez les participantes continuer qui feront l'une après l'autre leur geste qui sera répété par toutes les autres participantes

Module 3: Approfondir les connaissances de l'accompagnement psychosocial (3 Jours)

Le contexte du module 3 et les contenus principaux de la formation: 136

Jour 1 : **Récapituler les étapes de l'accompagnement psychosocial et les défis** 137

Session 1 : L'ouverture du module (1h 30m)..... 137

Session 2 : Récapitulatif des 9 étapes (1h 30m)..... 140

Session 3 : Les défis dans la pratique de l'accompagnement psychosocial (1h 40m) 144

Session 4 : Prendre soin de soi-même en travaillant avec des situations difficiles (1h).... 146

Jour 2 : **Approfondir et pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial** 150

Session 1 : Approfondir les connaissances sur l'écoute active : Les techniques de communication avancées (2h 50m)..... 150

Session 2 : Pratiquer les techniques de communication (1h 30m) 164

Session 3 : Les objectifs du travail des APS (2h) 167

Jour 3 : **Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme** 176

Session 1 : Pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial (1h 30m)..... 176

Session 2 : Le traumatisme et comment les 4 principes de l'approche sensible au stress et au traumatisme y sont liés (2h) 177

Session 3 : L'approche sensible au stress et au traumatisme (AST) (1h 15m)..... 182

Session 4 : Clôture du troisième module (1h 30m)..... 188

Module 3 : Approfondir les connaissances de l'accompagnement psychosocial (3 Jours)

Les objectifs du module :

- Les participantes récapitulent les contenus des 9 étapes et approfondissent leurs pratiques avec des jeux de rôle qui représentent des défis de l'assistance psychosociale.
- Les participantes apprennent 4 techniques de communications avancées au sujet de l'écoute active et les pratiquent.
- Les participantes réfléchissent ensemble sur leur motivation en tant qu'APS et sur leur position dans la pyramide d'interventions psychosociales.
- Les participantes approfondissent leurs connaissances sur le traumatisme, notamment dans le domaine neurophysiologique.
- Les participantes ont intégré les fondations de l'approche sensible au stress et au traumatisme

Le contexte du module 3 et les contenus principaux de la formation :

Le troisième module est une partie de la formation qui vise à approfondir les connaissances de l'accompagnement psychosocial déjà acquises lors des deux modules précédents. Les principes de bases ainsi que les 9 étapes sont récapitulées et des défis dans la pratique de l'assistance psychosociale discutés et expérimentés dans des jeux de rôle. S'y ajoutent, pendant la deuxième journée de ce troisième module des nouvelles techniques de communication avancées, notamment les suivantes : poser des questions, refléter des émotions ainsi que les valider et paraphraser, un ensemble de 4 techniques avancées. Les objectifs du travail des APS dans la pyramide d'intervention sont également discutés.

La dernière journée est consacrée à l'approfondissement de l'approche sensible au stress et au traumatisme : Après des récapitulatifs sur les signes du traumatisme, une grande partie est accordée à la neurophysiologie qui est à la base de la compréhension du traumatisme. Puis, les principes de l'approche sont présentés et élaborés ensembles et accompagnés par des techniques pour prendre soin de soi-même, portant surtout sur des solutions pour se protéger d'un excès d'empathie.

GARDEZ À L'ESPRIT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Pour une bonne préparation, il faut toujours lire les instructions et surtout les fiches à distribuer. Il faut également préparer les flipcharts en avance afin de ne pas couper le déroulement de la séance.
- Les 4 techniques avancées demandent de bien connaître le contenu et la différence entre les 4 principes de base ainsi que les 9 étapes de la conversation de soutien présentés dans le module précédent. Donc, il faut bien se familiariser avec les différentes techniques de cette formation pour être sûr en facilitant les jeux de rôle.
- Puisque ce module est avancé par rapport aux connaissances des dynamiques neurophysiologiques du traumatisme, il s'avère nécessaire, afin de bien faciliter cette information scientifique, de bien se préparer en lisant les fiches plusieurs fois et, si nécessaire, de s'informer d'avantage p.ex. en se documentant sur internet. L'expérience montre que cette information n'est pas seulement très utile pour comprendre le traumatisme des clientes, mais également pour les participantes elles-mêmes qui connaissent les dynamiques post-traumatiques. Donc, donnez aussi du temps à des témoignages personnels par rapport aux signes et aux expériences personnelles, sans pour autant encourager les participantes à entrer « trop » dans les expériences.

Jour 1 : Récapituler les étapes de l'accompagnement psychosocial et les défis

Session 1 : L'ouverture du module
(1h 30m)

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session (45m)

Matériaux :

- Flipchart « entretiens en binômes »

ETAPES :

1. Arrivée et écoute active en binômes : Après des mots de bienvenue et une brève introduction au sujet du module 3, expliquez que vous allez commencer cette formation avec un entretien en binôme pour se rappeler de nouveau des attitudes et compétences que l'on attend des APS et pour réfléchir sur les qualités d'une APS.

Affichez le flipchart préparé en avance : « entretiens en binômes » :

Première étape : réfléchissez d'abord seul :

- Qu'est-ce qui définit, -d'après vous-, une bonne APS (ses compétences, ses attitudes) et quels sont les talents dont vous disposez déjà?
- Choisissez un symbole qui représente l'une de vos compétences ou attitudes, parmi celles qui vous semblent les plus importantes (une image, un geste etc.)

Deuxième étape : entretien en binômes :

- Montrez votre symbole à votre partenaire. Echangez au sujet des compétences et attitudes que vous avez choisies, représentatives de vos activités d'APS.
- Que pourriez-vous encore améliorer dans votre pratique en tant que APS ? (Seulement 1 chose, la plus importante)
- Que voulez-vous apprendre dans ce module ? (Seulement 1 chose, la plus importante)

Troisième étape : présentation de la partenaire en plénière

Invitez les participantes à suivre d'abord la première étape décrite sur le flipchart : réfléchir, seule de son côté. Puis, demandez aux participantes de se regrouper en pairs (avec leurs voisines, juste à côté) et de faire maintenant l'entretien à deux. Expliquez que l'une des participantes va d'abord pratiquer l'écoute active avec sa partenaire (en écoutant attentivement et en posant des questions par rapport à la signification de son symbole et aussi par rapport à ce que la partenaire pense encore pouvoir améliorer et apprendre lors de cette formation). Après 5 minutes, signalez le changement de rôles : celle qui a écouté en premier sera maintenant écoutée également pendant 5 minutes.

2. Présentation mutuelle en plénière : Revenez finalement en plénière et demandez aux participantes de présenter leurs partenaires avec le symbole choisi et la compétence que ce symbole représente, et ce qu'elle veut améliorer et apprendre dans ce module.

2. Présentation de l'objectif et du programme du module 3 (10m)

Matériaux :

- Flipchart « aperçu du contenu de module 3 »
- Flipchart « programme détaillé du premier jour »

ETAPES :

Input : Expliquez les objectifs du module et affichez le flipchart préparé en avance : « aperçu du contenu de module 3 ». Donnez un aperçu des sujets qui seront traités lors de ces trois jours de formation en résumant les sujets de chaque jour.

Puis, affichez le flipchart préparé en avance : « programme détaillé du premier jour » et expliquez ce que vous avez prévu pour la première journée. Demandez si les participantes ont des questions ou remarques.

Donnez aussi les informations nécessaires par rapport aux questions organisationnelles et à la logistique (l'heures de travail, pauses, repas, clôture de formation, frais de transport etc., tous cela seulement selon votre rôle).

3. Etablir le cadre de travail (30m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez qu'avant de commencer la formation il vous faut encore le temps de mettre en place certaines préparations. Comme vous l'avez déjà partagé lors du module 1 et 2, les formations de *medica mondiale* ont toujours comme objectif d'autonomiser les participantes et de les sensibiliser à la gestion du stress et du traumatisme. C'est pour cela qu'il nous est très important d'établir une bonne ambiance dans les formations, où chaque personne peut se sentir à l'aise et respectée.

2. Brainstorming sur les règles de groupe : Pour établir un bon cadre de travail, expliquez que vous allez installer des règles de fonctionnement pour le groupe, proposées et acceptées par toutes les participantes. Faites un brainstorming sur la question : Qu'est-ce qu'il vous faut pour vous sentir en sécurité et à l'aise dans ce groupe et qu'est-ce qui vous permet d'apprendre facilement et de partager aussi vos préoccupations personnelles ?

Notez les règles de groupe acceptées par le groupe sur un flipchart que vous affichez à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Veillez à ce que les aspects suivants soient fixés dans tous les cas comme règles de base

- ✔ Confidentialité,
- ✔ Respect/estime de l'autre et respect de la différence
- ✔ Prendre soin de soi et de l'autre

3. Fixation des tâches partagés : Expliquez qu'il y a certaines tâches, comme dans le premier module, dont les participantes devraient être responsables, afin que la formation puisse être une expérience bénéfique pour tout le monde

- ✔ Synthèse du jour précèdent (brève synthèse de 3-5min. en dénommant les sujets principaux et une découverte importante par sujet)
- ✔ « Madame timing »
- ✔ « Equipe pour prendre soin de soi-même » (2 personnes qui veillent sur les pauses, donnent des energizers etc.)

Désignez des volontaires pour chaque tâche et notez leurs noms sur un flipchart, affiché à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Session 2 : Récapitulatif des 9 étapes de l'accompagnement psychosocial (1h 30m)

1. Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial (45m)

Matériaux :

- images des 9 étapes en A4 (annexe)

ETAPES :

1. Exercice : mettre en ordre les 9 étapes : expliquez qu'en tant que récap sur le module 2, vous allez faire un récapitulatif des 9 étapes sur l'accompagnement psychosocial. Etalez les images des 9 étapes (photocopiées et découpées en avance sur A3) sur le sol et demandez aux participantes de les remettre dans l'ordre correct (étape 1, puis 2, puis 3, ... 9) sur le sol.

2. Travail de groupe : formez des groupes à deux ou trois personnes et distribuez les images des 9 étapes aux sous-groupes, pour que chaque groupe ait seulement une étape. Demandez aux groupes de réfléchir sur les 3 choses les plus importantes dont il faut se rappeler par rapport à l'étape (de l'image) qu'elles ont reçue. Par exemple, le groupe avec l'étape 1 - l'accueil - réfléchira sur les 3 choses les plus importantes auxquelles il faudra prêter attention. Un autre groupe discute sur les 3 choses les plus importantes par rapport à l'écoute active et ainsi de suite. Donnez 10 minutes pour cette question.

3. Présentation en plénière : les sous-groupes présentent leurs points essentiels dans l'ordre des 9 étapes. Après la présentation, lisez ensemble de nouveau la fiche du module 2 avec les 9 étapes pour vérifier si elles ont bien retenu l'essentiel.

2. Pratiquer l'accompagnement psychosocial dans un jeu de rôle (45m)

Matériaux :

- Fiche à distribuer à la personne qui joue Noëlla
- Fiche « Règles de bases de l'accompagnement psychosocial »

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que vous allez maintenant faire un jeu de rôle avec le cas de Noëlla. Demandez à une volontaire de jouer Noëlla, c'est elle qui recevra la fiche pour se préparer. Mama Christelle sera l'APS et il vous faut 3 APS qui vont jouer son rôle à tour de rôle. C'est-à-dire : la première volontaire jouant Mama Christelle va jouer jusqu'à l'étape de l'écoute active (étape 1 et 2); la deuxième va explorer les dangers et les besoins et donner des informations pertinentes (étape 3, 4 et 5); la troisième va faire le plan d'action et clôturer en fixant un rdv de suivi (étape 6 et 7). On mettra de côté les étapes 8 et 9, qui consistent à documenter et à prendre soin de soi-même.

Demandez à 3 participantes volontaires supplémentaires de jouer le rôle de 3 observatrices (une pour chaque APS qui joue Mama Christelle). Elles observeront le jeu de rôle avec la fiche des 9 étapes et vont la comparer avec ce qui se passe dans le jeu de rôle et ensuite noter ce que Mama Christelle a bien fait et qu'elle pourrait encore améliorer (voir règles de feedback).

2. Jeu de rôle en plénière : expliquez aux participantes jouant le rôle de Mama Christelle qu'elles pourront toujours signaler avec leur main levée qu'elles ont besoin de soutien de votre part (par exemple quand elles se sentent bloquées dans l'entretien). Après les étapes indiquées, changez de « Mama Christelle » qui reprend toujours là où son « double » a terminé. Jouez pour quelques 20-30 minutes.

Après le jeu de rôle, remerciez toutes celles qui ont participé au jeu. Dé-rôlez. Puis, demandez d'abord le feedback de la personne qui a joué Noëlla : Comment est-ce qu'elle s'est sentie ? Qu'est-ce qui était utile et qu'est-ce qui n'était pas utile ?

Puis commencez avec la première Mama Christelle et demandez comment elle se sent et comment elle évalue sa performance (NB : Il faut les deux côtes : ce qu'elle pense qu'elle a bien fait ET ce qu'elle pense qu'elle peut encore améliorer). Ensuite, demandez à l'observatrice ce qu'elle a observé par rapport aux étapes 1 et 2 et ce que Mama Christelle a bien fait et ce qu'elle aurait encore pu faire mieux. Faites la même chose avec les deux autres Mama Christelles et leurs observatrices.

Répondez aux questions si nécessaire et expliquez qu'on aura encore l'opportunité de pratiquer les 9 étapes dans d'autres jeux de rôles, comme par exemple dans la session suivante. Pour clôturer le récap, distribuez et lisez la fiche « Règles de base » ensemble à tour de rôle, un point par personne etc.

Fiche (à distribuer uniquement à la personne qui joue Noëlla) :

Etude de cas : L'histoire Histoire de Noëlla

Vous êtes Noëlla, une femme de 28 ans. Vous êtes mariée à Joseph depuis maintenant cinq ans et vous avez deux enfants : Samuel âgé de quatre ans, et Gabriel âgé de deux ans et demi.

Votre mariage avec Joseph n'a pas été le meilleur jusqu'à présent, mais de toutes les façons vous vous êtes résignée à recevoir les mots violents qu'il utilise occasionnellement envers vous et les enfants quand il est mécontent de quelque chose que vous avez dit ou fait. Parfois, quand vous lui demandez de l'argent, il vous pousse brutalement, même si c'est pour les choses importantes comme des vêtements ou des médicaments pour les enfants. Une ou deux fois il vous a giflée au visage. Vous vous dites que dans l'ensemble, il est bien, même s'il a tendance à dépenser le plus de l'argent familial à boire, et que vous soupçonnez qu'il côtoie d'autres femmes.

Au cours des derniers mois, cependant, les choses sont devenues pires. Il dépense le peu d'argent que vous avez gagné de la vente des récoltes de votre jardin, et votre amie et voisine, Mimi, vous a dit que dernièrement, elle l'a vu dans un bar non loin de chez vous passant le temps avec une jeune femme attrayante.

Maintenant, Joseph ne rentre pas toujours à la maison le soir, et quand il rentre le matin, il donne l'impression d'avoir beaucoup bu la nuit précédente, et il a une odeur différente. Vous ressentez une grande douleur dans votre cœur chaque fois que vous le regardez rentrer le matin, jusqu'à ce que finalement, quand il revient le matin après une autre de ces nuits, vous rassemblez tout votre courage et lui posez cette question : « Joseph, est-ce que tu fréquentes une autre femme? Est-ce que tu as une petite amie ?» Et puis, d'une voix ferme, vous ajoutez : «Je veux que tu arrêtes. Tu dépenses tout notre argent pour elle. Si tu n'arrêtes pas, je vais te quitter.»

Au début, Joseph vous regarde simplement, mais vous voyez déjà sa colère monter et il serre les poings jusqu'à ce qu'il vous frappe avec une telle force que vous tombiez et cogniez votre tête contre le sol. Vous sentez le sang provenant d'une blessure sur votre visage, et vous l'entendez hurler contre vous : «Qui es-tu pour me dire que faire et me menacer? Tu n'es rien! Je peux te faire ce que je veux, salope.» Comme vous gisez sur le sol, impuissante, il continue à vous donner des coups de pieds, tout en hurlant des insultes contre vous. Vous vous rendez compte que vos deux enfants suivent la scène à travers la porte, et pleurent désespérément.

Vous le suppliez d'arrêter, mais il n'écoute pas et continue à vous donner des coups de pieds jusqu'à ce que tout votre corps vous fasse mal. Vous saignez à plusieurs endroits, et vous êtes dans un état de choc total. Comme vous vous étendez sur le sol en agonie, il approche son visage déformé par la colère du vôtre et dit d'une voix froide comme la glace, que si jamais vous tenez encore de tel propos, il vous enlèvera vos enfants et les confiera à sa famille, et vous ne pourrez plus les revoir durant toute votre vie. Vous êtes terrifiée à l'idée qu'il puisse vous tuer avec les enfants, si vous essayez de fuir.

Après son départ, votre voisine Mimi vient vers vous et soigne vos blessures. Ensuite, elle appelle Mama Christelle, une assistante psychosociale, pour qu'elle vous vienne en aide.

Règles de base pour l'accompagnement psychosocial

A NE PAS FAIRE

- Ne pas juger / condamner
- Ne pas poser de questions qui sonnent comme un interrogatoire, et qui forcent la cliente à se défendre.
- Ne pas donner de conseils de façon directive.
- Ne pas dire à une cliente ce qu'elle doit faire.
- Ne pas tenter de sauver la cliente en résolvant ses problèmes pour elle.
- Ne pas forcer la cliente à s'exprimer.
- Ne pas poser des questions avec « pourquoi » .
- Ne pas minimiser le problèmeme de la cliente.
- Ne pas référer la cliente à des services qui ne fournissent pas de soins confidentiels, respectueux et de qualité.
- En cas de violence : Ne pas ignorer le besoin de sécurité de la cliente.
- Ne pas risquer le burnout en travaillant au-delà de vos limites.
- Ne pas rechercher la vérité, mais respecter la vérité de la personne, ses perceptions et ses sentiments.

A FAIRE

- Assurer et respecter vraiment la confidentialité de tout ce que la cliente a dit.
- Expliquer que certaines réactions et sentiments que la personne va expérimenter sont normaux dans cette situation.
- Poser des questions ouvertes qui aident la cliente à donner des détails sur sa situation, et qui vous aident à avoir une meilleure compréhension de ses problèmes.
- Croire ce qu'elle dit et reconnaitre les sentiments de la cliente.
- Pratiquer l'empathie avec la cliente.
- Montrer que vous êtes préoccupée par le bien-être de la cliente.
- Donner à la cliente des informations sur ce que l'APS et d'autres peuvent faire pour l'aider.
- Faire des transferts à d'autres services communautaires si la cliente accepte.
- En cas de danger/violence : aider la cliente à planifier pour sa sécurité.
- Savoir où s'arrêter et quand référer vers une autre collègue.

Session 3 : Les défis dans la pratique de l'accompagnement psychosocial
(1h 40m)

1. Appliquer les étapes de l'accompagnement psychosocial dans les cas difficiles (1h 40m)

Matériaux :

- cartes cartonnées

ETAPES :

1. Partage en dyades : demandez aux participantes de se mettre ensemble avec leurs voisines d'à côté et d'échanger autour la question suivante :

- Dans mon travail en tant qu'APS, quels sont pour moi les cas les plus difficiles ?

Donnez quelques dizaines de minutes pour cet échange à deux.

2. Partage en plénière : demandez aux pairs de donner les cas les plus difficiles qu'elles ont eu dans leurs pratiques en tant qu'APS. Notez les catégories de cas sur des petits cartons. Quand il y a des répétitions, ne les notez pas. Seulement les nouvelles catégories de cas difficiles sont à énumérer.

Quand toutes les pairs ont présenté leur cas, mettez les cartons sur le sol et demandez aux participantes de les arranger selon leur difficulté : le plus difficile en haut et le mois difficile en bas. Il y aura probablement une discussion intéressante parmi les participantes parce que c'est normal que nous n'avons pas toujours les mêmes idées sur ce que peut représenter un cas difficile.

Quand toutes les sortes de cas difficiles sont allongés selon leur degré de difficulté, résumez que ce qui rend notre travail quelque fois difficile, c'est l'impuissance que nous éprouvons quelques fois :

- ✔ Quand nous ne pouvons pas donner ce dont la cliente a le plus besoin, comme par exemple la nourriture ou de l'argent pour acheter les médicaments ou pour faire une opération qui peut sauver la vie. Dans ces cas-là, nous pensons facilement que l'assistance psychosociale ne servira à rien.
- ✔ Quand la personne ne veut pas changer, même si la situation nécessite clairement du changement, par exemple une femme qui accepte d'être battue chaque nuit par son mari qu'elle ne quitte pas ; quand la cliente se drogue et ruine sa santé. Etc.

Soulignez que dans un cas pareil, nous devons quand même rester dans notre cadre de travail et avoir confiance que notre présence emphatique et nos idées ainsi que notre cadre de relation font une différence pour la personne en besoin d'aide. Et que vous allez essayer de suivre les étapes.

3. Jeu de rôle : demandez d'abord de choisir un cas parmi les cas que les APS ont évoqué auparavant et demandez qui veut jouer cette cliente (NB : le mieux, c'est quand l'APS qui connaît le cas peut jouer la cliente). Demandez encore une fois à trois participantes de jouer le rôle de l'APS à tour de rôle (i.e. première APS : étape 1-2, deuxième APS : étape 3-4-5, troisième APS : étape 6-7). Demandez aussi à 3 observatrices de suivre les étapes et de donner leur feedback après le jeu de rôle.

Laissez au jeu de rôle quelques 20-25 minutes. Aidez et encouragez les APS quand elles semblent bloquées.

Après le jeu de rôle, remerciez les participantes et dé-rôlez. Faites l'évaluation. Soulignez surtout les points forts que les participantes ont montrés en appliquant les étapes dans le jeu de rôle. Soulignez aussi que c'est tout à fait normal de se sentir quelques fois débordée. Raison pour laquelle, il est important de prendre soin de soi-même en se dégageant des sentiments négatifs. L'exercice suivant peut aider.

Session 4 : Prendre soin de soi-même en travaillant avec des situations difficiles (1h)

1. Sauter la ligne : Comment se protéger en mode emphatique (40m)

Matériaux :

- Ruban adhésif

1. Introduction explicative : expliquez que l'empathie – comme on l'a dit précédemment – est un outil très important qui nous aide à nous mettre à la place de quelqu'une d'autre. Quand nous écoutons activement la cliente, l'empathie nous aide à comprendre la situation de la personne. Mais après la séance, c'est important de quitter la place de la cliente. Quelque fois il arrive, que pendant la séance, quand la cliente nous parle des choses très fortes que cela nous touche tellement que nous réagissons avec sympathie (donc : nous compatissons avec elle) : nous réagissons souvent par exemple en prenant la décision à sa place ou bien en emportons les émotions de la cliente avec nous. Ces émotions de la cliente que nous n'avons pas lâchées peuvent affecter notre vie. Expliquez que, pour clarifier ce dont vous parlez, vous allez faire un jeu.

2. Jeu : Sauter la ligne : Demandez aux participantes d'évoquer des expériences où elles ont réagi avec de la sympathie à la place de l'empathie ou donnez des exemples.

Puis, fixez un ruban de 2 à 3 mètres au milieu de la salle. Montrez l'image de l'empathie avec la délimitation entre la cliente et l'assistante psychosociale, même s'il y a un lien entre les deux de cœur à cœur. Expliquez que le ruban sur le sol représente la délimitation entre l'APS et la cliente. L'empathie veut dire que nous sommes en contact avec l'autre personne, mais sans que la frontière soit traversée.

Puis, demandez aux participantes de se souvenir d'une histoire que quelqu'une leur a raconté qui les a beaucoup ou même trop touché. Quand une participante a trouvé une telle histoire, demandez-lui de venir au centre et de se mettre sur le ruban. Expliquez-lui qu'il faut qu'elle soit consciente du moment où elle était à l'écoute et en empathie, et du moment où elle est passée à un autre registre, en sympathisant. Expliquez-lui qu'elle doit marquer précisément le moment où elle se rend compte qu'elle a traversé la barrière en sautant par-dessus la ligne (le ruban), en terminant l'histoire dans cette position.

3. Discussion en plénière : Après que la participante a raconté l'histoire de la cliente et montré quand "elle a sauté la ligne" vers la sympathie, demandez à la participante ce qu'elle a observé : A quel moment cela s'est passé ? Demandez aussi ce qu'elle aurait pu faire pour éviter qu'elle saute la ligne. Demandez aux autres participantes ce qu'elles ont appris de cette démonstration sur la délimitation entre la cliente et l'assistante.

Expliquez que vous allez maintenant approfondir comment mettre des limites à l'écoute pour se protéger des effets négatifs de l'écoute.

2. Prendre soin de soi-même pendant l'écoute : Se construire une enveloppe protectrice (20m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : Expliquez que dans l'accompagnement psychosocial, surtout avec des clientes qui sont dans des situations d'impuissance et traumatisantes, il est important d'avoir des barrières psychologiques bien claires entre l'assistante psychosociale et la cliente. On peut même imaginer une telle barrière qui peut aider à se préserver un espace de protection, à se démarquer des récits stressants de son interlocuteur et à se protéger de traumatismes secondaires.

Nous pouvons nous imaginer cette barrière sous la forme d'une enveloppe protectrice qui nous entoure et que nous concevons exactement comme nous la désirons pour qu'elle nous soit utile. Seules les stimulations, les impressions sensorielles et les sentiments que nous voulons accepter, peuvent traverser l'enveloppe protectrice.
L'enveloppe protectrice peut également être utilisée par les survivantes de violence pour se créer un espace de protection autour de leur propre personne, qui leur apporte distance et sentiment de bien-être.

Expliquez que vous allez maintenant essayer de vous construire une enveloppe protectrice dans l'imagination et que vous allez lire maintenant l'instruction (voir fiche « Se construire une enveloppe protectrice »).

2. Partage en plénière : Après l'exercice, demandez aux participantes comment elles ont pu imaginer cette enveloppe protectrice. Soulignez que ce n'est pas grave si elles n'ont pas tout à fait réussi l'exercice, c'est tout à fait normal que les exercices d'imagination ne fonctionnent pas pour tout le monde et qu'il faut un peu d'exercice régulier. Ces exercices d'imagination n'ont pas le même effet pour les uns et les autres. Il faut toujours savoir ce qui nous aide à se protéger psychologiquement des effets de l'écoute, mais ces stratégies peuvent êtres différentes, d'une personne à l'autre.

Exercice d'imagination : Se construire une enveloppe protectrice[1]

Il peut être utile dans le travail psychosocial, surtout dans celui réalisé avec les personnes traumatisées, d'imaginer une barrière bien claire entre soi et l'interlocuteur. Cette barrière peut aider à se préserver un espace de protection, à se démarquer des récits stressants de son interlocuteur et à se protéger de traumatismes secondaires.

Nous pouvons nous imaginer cette barrière sous la forme d'une enveloppe protectrice qui nous entoure et que nous concevons exactement comme nous la désirons pour qu'elle nous soit utile. Seules les stimulations, les impressions sensorielles et les sentiments que nous voulons accepter, peuvent traverser l'enveloppe protectrice.
L'enveloppe protectrice peut également être utilisée par les survivantes de violence pour se créer un espace de protection autour de leur propre personne, qui leur apporte distance et sentiment de bien-être.
Il est important de savoir qu'on peut l'emporter partout avec soi et qu'elle est disponible à tout moment.

Instruction sur l'enveloppe protectrice imaginaire :

Vos pieds sont bien posés sur le sol, sentez-vous vos pieds ? Où touchez-vous le sol exactement ? Imprimez-leur un mouvement de va-et-vient, veillez à être bien ancré(e). Lorsque vous sentez vos racines ou que vous avez le sentiment d'être bien ancré(e), regardez l'espace autour de vous. De combien d'espace autour de vous avez-vous besoin ? Pouvez-vous le palper avec vos mains, ajoutez-y les bras, en les tendant pour faire beaucoup de place autour de vous ? Tâtez les murs de votre espace : devant vous, derrière vous, sur les côtés, est-ce qu'il est fermé en haut ou bien existe-t-il un trou pour l'air et le soleil ?

En quel matériau pourrait être le mur de votre espace protecteur ? Imaginez en quoi il doit être fait pour que vous vous sentiez le mieux protégé(e) : en pierre ? En vitre blindée ? En caoutchouc ? Une bulle de savon ? Y a-t-il des trous dedans ou des fenêtres que vous pouvez ouvrir ou fermer à votre guise ? Des stores peut-être ? Ou bien s'agit-il tout simplement d'une gaine transparente, que vous pouvez organiser de manière à ne laisser entrer que ce que vous souhaitez. Ne l'oubliez pas, c'est votre abri, c'est peut-être un souhait, mais qui est en train de se réaliser, devient tangible. Et laissez vos mains continuer à toucher, à faire basculer, naître cet espace… Il y a maintenant beaucoup d'espace, beaucoup d'espacement autour de vous…

Si vous pouviez le colorer, quelle serait votre couleur préférée, une couleur qui vous enveloppe de manière protectrice, laquelle serait-ce ? Du bleu, du jaune, du rouge, du vert ou bien quelque chose de tout différent ? Quelque chose de très clair ou au mieux très intensif ? Uni ou multicolore, peut-être même rayé avec des taches ou des petites étoiles ? Et quand cette merveilleuse couleur vous baigne, quels sons aimeriez-vous avoir autour de vous pour vous soutenir ? Votre chanson préférée, un morceau de musique classique, le murmure d'un ruisseau, des chants d'oiseaux ? Vous les entendez ? Laissez-vous entraîner…

[1] D'après: Hantke, Hans J. & Görges, Lydia. institut berlin (sans date). Eine schützende Hülle bauen. http://beta.institut-berlin.com/wp-content/uploads/Eine-sch%C3%BCtzende-H%C3%BClle-bauen.pdf Date de recherche: 19.09.2018.

Si vous sentez ainsi vos pieds et que vos bras sentent l'espace autour de vous, dans votre couleur, vos sons, avec votre mur protecteur tout autour... Quelle phrase convient à ce sentiment agréable d'être avec soi, protégé et en sécurité dans le présent : « Je suis fort(e) », « C'est génial d'être ici », « Je me prends mon espace »... Cherchez votre phrase toute personnelle ou bien laissez la naître tout simplement, écoutez ce qui vient... « Je suis ! »

À votre espace, votre mur, votre couleur, votre son, votre phrase, s'ajoute une odeur, celle d'une prairie printanière, de fleurs, de vent frais ? Sentez-vous le vent sur votre peau ou bien est-ce le soleil ? Est-ce un chaud sentiment de sécurité ou l'expérience rafraîchissante de l'eau claire ? Avec quelle phrase pouvez-vous maintenant faire face au monde et à vos semblables ? « Je suis curieux (curieuse) à votre sujet », « Je suis assez fort(e) pour vous supporter », « Je suis ma voie et tous les autres suivent la leur » ?

Ressentez encore une fois toutes ces diverses impressions : l'espace, le mur avec ses matériaux, votre couleur, vos sons, votre odeur agréable et votre sentiment de bien-être, saisissez votre espace protecteur des deux mains tout autour de vous... Et lorsque tout est là, joignez les mains, avec beaucoup de précaution parce que vous tenez un précieux trésor. Votre espace protecteur est entre vos mains et vous pouvez tout simplement le développer, lui fournir de l'espace avec vos mains d'un grand geste ou bien d'un tout petit geste que vous serez seul(e) à remarquer... Essayez, emportez partout avec vous votre espace protecteur, déballez-le quand vous voulez...

Jour 2 : Approfondir et pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial

Session 1 : Approfondir les connaissances sur l'écoute active : Les techniques de communication avancées
⏰ (2h 50m)

1. Poser des questions
⏰ (30m)

Matériaux :

- Flipchart : « questions ouvertes, questions fermés »
- Fiche « Technique de communication avancée (1) : Poser les « bonnes » questions »
- Image « Poser des questions sur A 3 découpée

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que lors de cette séance vous allez approfondir de nouveau les connaissances sur l'écoute active et que vous allez regarder certaines techniques de communication avancées qu'on utilise lors de l'écoute active et qui approfondissent l'effet de l'écoute.

Expliquez que la première technique que vous allez approfondir, c'est la technique pour apprendre à poser des questions. Montrez l'image de cette technique avec Mama Jeanne et Chantal. Mama Jeanne invite Chantal avec des questions à partager son problème en profondeur. Avec les questions qu'une APS pose lors de l'écoute active, elle peut guider l'entretien et essayer de comprendre le problème de la cliente aussi bien que possible. En posant des questions adéquates, elle peut aussi (si nécessaire) protéger la cliente, pour éviter qu'elle donne trop de détails d'évènements douloureux et ainsi éviter que la cliente tombe dans une crise post-traumatique.

Expliquez également, qu'en général, les questions devraient être posées d'une façon qui invite la cliente à parler (« Aimeriez-vous me dire ce qui s'est passé ? «). La cliente devrait être encouragée à décrire ou clarifier ce qui s'est passé, sans se sentir forcée de parler de détails qui pourraient être trop douloureux (« Que voulez-vous dire exactement ?», « Quand est-ce que cela est arrivé ?» etc.). Lors de l'entretien la cliente devrait toujours se sentir acceptée, peu importe ce qu'elle raconte et peu importe qui elle est.

2. Exercice : questions ouvertes, questions fermés : affichez le tableau sur flipchart préparé en avance : « questions ouvertes, questions fermées »

Questions ouvertes	**Questions fermées**
commencent souvent par les expressions suivantes :	commencent souvent par les expressions suivantes :
Encouragent le/la client(e) à parler, exemples :	peuvent aider la cliente à parler de sujets dont elle n'ose pas facilement parler, exemples :
➜ Permettent à la cliente d'exercer un certain contrôle	➜ conversation est dirigée par celui qui pose la question

Puis remplissez les espaces vides (expressions suivantes, exemples de questions) avec les participantes. Soutenez les participantes si elles ont des problèmes à trouver les bonnes réponses dans le tableau. La fiche « techniques de communication avancée (1) : Poser des questions» peut vous aider.

A la fin et après avoir rempli le tableau, distribuez la fiche « Technique de communication avancée (1) : Poser les « bonnes » questions » et lisez-la ensemble à tour de rôle avec les participantes pour approfondir la compréhension.

Technique de communication avancée (1) : Poser les « bonnes » questions

Formulez vos questions sous forme d'invitations à parler (« Voulez-vous me dire ce qui s'est passé ?» « Aimeriez-vous me dire ce qui s'est passé ?) »

Encouragez la personne à décrire ou clarifier ce qui s'est passé, sans la forcer de parler de détails qui pourraient être trop douloureux (Que voulez-vous dire exactement ?», « Quand cela est arrivé ?», « Pouvez-vous expliquer cela de nouveau ?» « Que voulez-vous dire par... ?») ;

Reconnaissez ce que vous entendez (« Il faut du courage pour me raconter votre histoire ») ; Montrez que vous acceptez l'histoire du client (« oui », « hmm », « J'entends que vous dites »)

Questions ouvertes...

- ....encouragent le/la client(e) à parler, plutôt que simplement répondre par oui/non ; « comment vous sentez-vous à propos de votre mère maintenant ? », plutôt que demander « aimez-vous toujours votre mère ?»
- ...aident à explorer (« Pourriez-vous me dire plus à ce sujet ?») et à placer l'histoire en séquences (« Qu'est-ce qui semblait conduire à ce point ?» « Alors, quand cela est arrivé ?») ;
- ...permettent à la cliente d'exercer un certain contrôle sur le déroulement de l'entretien, de développer différents points et idées personnelles, de fournir plus d'informations ou d'explorer certains aspects de son expérience. Poser des questions ouvertes peut servir à relancer le dialogue.
- ....commencent souvent par les expressions suivantes : Qu'est-ce que... ? Peut-on parler de... ? Pourriez-vous parler de... ? Comment ressentez-vous... ? Voulez-vous parler de... ?

- La question ‘pourquoi’ est à éviter, car elle amène la personne au jugement. Elle est alors facilement comprise comme une accusation ou une réprimande et donne à la personne l’impression qu’elle doit se justifier ou se défendre. (« Pourquoi ne l’avez-vous pas dit à personne ? Pourquoi êtes-vous allée là-bas ?») ; Il vaut mieux remplacer la question ‘pourquoi’ par des questions commençant par ‘comment’ ou ‘quoi/qu’est-ce que’.

Questions fermées…

- …n’offrent qu’une gamme très étroite de réponses possibles, et appellent généralement à une réponse comme oui ou non, ou un chiffre suivi d’un silence pendant lequel la cliente attendra la question suivante. La collecte d’informations est ainsi très limitée.
- Le problème créé par les questions fermées est que la conversation est dirigée par celui qui pose la question et non pas par celui qui y répond. Cela peut réduire la capacité de la cliente à prendre des décisions et à s’exprimer
- Par contre, comme c’est en général plus facile d’y répondre, elles peuvent aider la cliente à parler de sujets dont elle n’ose pas facilement parler (est-ce qu’ils vous ont torturé ?) ou des sujets très émotionnels pour la cliente.
- Les questions fermées commencent souvent par les expressions suivantes : Avez-vous… ? Êtes-vous… ? Combien… ?

2. Réflexion des émotions
(45m)

Matériaux :

- Image « Réflexion des émotions » sur A 3 découpé
- Fiche « Techniques de communication avancée (2) : Réflexion des émotions

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'une autre technique qu'on utilise lors de l'écoute active est la réflexion des émotions de la cliente et que vous allez travailler sur cette technique maintenant. Montrez l'image sur la réflexion des émotions, une technique qui consisterait à mettre un miroir devant les émotions (le cœur) de la cliente.

2. Input : expliquez brièvement (5 min.) ce que la réflexion des émotions signifie et comment elle fonctionne. La fiche « techniques de communication avancée (2) peut vous aider.

3. Brainstorming : faites un brainstorming en plénière sur les émotions des survivantes des violences sexuelles qu'elles connaissent de leur expérience. Notez leurs contributions et veillez à ce qu'elles mentionnent les émotions suivantes.

- ✔ La peur
- ✔ La tristesse
- ✔ La colère
- ✔ Le sentiment de culpabilité
- ✔ Le sentiment de honte

Demandez les noms en suaheli/ langue locale pour les émotions et notez les noms donnés. Vérifiez que la qualité des émotions soit bien comprise.

4. Travail en groupes : demandez aux participantes de se diviser en 5 groupes. Chaque groupe prend l'une des émotions typiques, que les victimes ressentent après des expériences de violences sexuelles. Demandez aux groupes de se mettre dans la peau d'une survivante et de s'imaginer comment elle peut éprouver le sentiment respectif que le groupe a reçu comme tâche. L'une des participantes du groupe va jouer le sentiment devant le plénière en illustrant comment une survivante pourrait exprimer cette émotion dans une conversation.

Donnez 10 minutes à la discussion en sous-groupes et à la préparation de la petite scène.

5. Présentation en plénière : les personnes choisies qui mettent en scène l'émotion présentent et les autres écoutent. Dé-rôlez toujours après chaque scène.

Demandez après chaque petite présentation comment elles ont ressenti l'émotion en jouant. Demandez aux autres participantes ce qu'elles ont éprouvé.

A la fin, lisez ensemble la fiche « technique de communication avancée (2) : refléter les émotions ».

Faites un energizer après cet exercice chargé d'émotions.

Techniques de communication avancée (2) : La réflexion des émotions

Lorsque nous écoutons, nous ne devons pas écouter seulement les paroles, les différents problèmes dont on parle et le flux de l'histoire racontée, mais nous devons également écouter les émotions qui sont exprimées derrière tout cela.

Les émotions sont parfois cachées dans les gestes, dans la façon dont quelqu'un s'assied ou vous regarde, ou dans le ton de sa voix. Par exemple, si une cliente regarde juste sur le sol et s'assoit en se courbant, cela pourrait refléter le sentiment de désespoir et d'impuissance. Nous devons écouter attentivement à la fois à ce qui est dit et à ce qui n'est pas dit.

Quand nous reflétons ces émotions de notre cliente, nous devons être prudentes car nous ne sommes pas des expertes pour lui expliquer comment elle se sent, et ce qui nous rend triste ne rendra pas nécessairement triste tout le monde. Ce que nous essayons donc de faire est de nous assurer que nous avons bien compris, tout en offrant à la cliente la possibilité d'explorer ses propres émotions davantage. Donc, au lieu de dire des choses comme « Vous avez peur à cause de la mort de votre mère », il serait préférable de suggérer prudemment quelque chose comme : « Il semble que vous avez peur à cause de la mort de votre mère. Est-ce vrai ça ?»

Les gens sont différents et ils se sentent différemment - nous ne devons jamais penser que nous savons exactement ce que la cliente sent à moins qu'elle ne nous le dise. Il est important de bien observer la réaction de la personne pour évaluer si votre réflexion était pertinente. Si la personne ne reconnait pas ce que vous avez perçu, si elle est vexée, vous pouvez plutôt lui demander comment elle se sent réellement.

Exemples :

- « Laissez-moi voir si je vous ai bien compris : vous avez dit que… et cette histoire semble vous rendre très triste… » OU « Je vous entends dire que… et il semble que vous êtes très triste à ce sujet… »
- « Il me semble que vous vous sentez impuissante en ce moment »,
- « Il me semble que vous vous sentez en colère à ce sujet… »
- « Vous avez l'air tellement déçue. C'est correct ? »
- « Il semble que vous avez peur à cause de…. Est-ce vrai ça ?»
- « Cela semble vous préoccuper beaucoup…vous avez l'air inquiète par… est-ce que ça peut être le cas ? »
- « Vous devez vous sentir complètement épuisée. Comment vous sentez-vous ? »

3. La validation des émotions (25m)

Matériaux :

- Fiche» Techniques de communication avancée (3) : Validation des émotions »
- Image « Validation des émotions » sur A3 découpé.

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'une autre technique qu'on utilise lors de l'écoute active est la validation des émotions, qui est liée à la réflexion des émotions. Montrez l'image et demandez aux participantes ce qu'elles observent sur l'image.

2. Input : lisez la fiche « Techniques de communication avancée (3) ensemble. Soulignez surtout le fait que, en tant que APS, nous devons parfois aussi valider des émotions qui ne sont pas facilement compréhensible ou acceptable pour nous et que dans de tels cas, il est extrêmement important de ne pas faire des jugements moraux.

3. Jeu de rôle en plénière : demandez aux sous-groupes de l'exercice précédent de revenir en plénière et de répéter la présentation du sentiment (en se mettant dans les chaussures de la survivante, donc : en mode emphatique) et une personne du même groupe fait la validation des émotions.

Demandez aux groupes de venir un après l'autre. Dé-rôlez toujours la participante qui joue la cliente. Donnez du feedback aux personnes faisant la validation des émotions.

Techniques de communication avancée (3) : La validation des émotions

Liée à la rréflexion des émotions, la validation des émotions consiste à reconnaitre les émotions comme quelque chose de compréhensible et normal. (« Je comprends que vous devez vous sentir très triste… ») C'est très important pour que la personne se sente comprise. Cela ne signifie pas nécessairement que vous êtes d'accord avec elle, mais que vous pouvez comprendre son point de vue. (R)assurez votre cliente qu'il est acceptable pour elle de se sentir comme elle est.

En tant que APS, nous avons aussi besoin de valider les émotions qui peuvent sembler très négatifs pour nous, comme la colère et un profond désir de vengeance, ou même se sentir assez désespéré pour envisager le suicide. Dans de tels cas, il est extrêmement important de ne pas faire des jugements moraux, comme dire : « Vous ne devriez pas vous sentir tellement en colère contre votre père ; Il est votre père, vous devez donc le respecter ». Valider signifie que vous comprenez le sentiment sans le juger, en disant par exemple « Je peux comprendre que vous vous sentez très en colère contre votre père, et que vous voulez même vous venger de ce qu'il a fait contre vous. »
Egalement, ne dites jamais des choses comme « Arrêtez de penser au suicide ; c'est un péché », mais plutôt validez le désespoir profond derrière ces mots en disant quelque chose comme : « Vous devez vous sentir tellement désespérée de tout si vous envisagez le suicide ».

Exemples :

- « Je comprends bien pourquoi vous vous sentez… »
- « Après ce que tu as vécu, c'est tout à fait normal d'être en colère… » « Ça doit être très difficile pour toi de … »
- « Pleurer peut nous aider souvent, c'est bon de pleurer. »

4. La reformulation des expressions (1h 10m)

Matériaux :

- Image « reformuler » sur A3 découpé
- Fiche : Techniques de communication avancée (4) : La reformulation
- Fiche « pratiquer la reformulation »
- Flipchart : « pratiquer la reformulation : Cas A et Cas B »
- Flipchart « reformulation cas A »
- Flipchart « reformulation cas B »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'une autre et dernière technique qu'on utilise lors de l'écoute active c'est la reformulation des expressions de la cliente. C'est la technique sur laquelle vous allez travailler maintenant.

2. Input : expliquez brièvement (5m) ce que reformulation signifie et comment elle fonctionne. La fiche « techniques de communication avancée (4) : La réformulation » peut vous aider. Montrez aussi l'image sur la reformulation.

3. Travail en groupe : expliquez que vous allez maintenant pratiquer la reformulation avec des exemples préparés. Laissez les participantes former des groupes à trois et donnez à chaque groupe un des deux récits préparés (fiche « pratiquer la reformulation », coupé au milieu). Demandez aux participantes de bien lire le récit et puis de réfléchir sur une bonne reformulation de ce récit, avec leurs propres mots. Soulignez qu'il faut aussi toujours utiliser une phrase pour introduire le résumé et une phrase pour le terminer.

Quand elles ont trouvé une bonne reformulation, laissez-les la noter sur un flipchart. Donnez environ 20 minutes pour le travail en groupe.

4. Partage en plénière : affichez les flipcharts préparés en avance avec les deux récits. Lisez le récit du cas A à haute voix et demandez aux participantes qui ont travaillé sur cas A de présenter leur reformulation. Donnez du feedback. S'il y a un deuxième groupe qui a travaillé sur cas A laissez-les aussi présenter leur reformulation. Donnez du feedback et faites une brève comparaison des deux reformulations. Puis, montrez l'exemple d'un bon résumé pour le cas A sur votre flipchart préparée en avance « reformulation cas A ».

Reformulation cas A

« Si j'ai bien compris, ...
...tu avais un copain avec qui tu as eu des relations sexuelles et tu t'es retrouvée enceinte, mais il ne veut pas prendre ses responsabilités. Tes parents aussi ne sont pas prêts à te prendre en charge avec ton futur bébé. La situation t'embarrasse et tu regrettes d'avoir connu cet homme, jusqu'à avoir un sentiment de suicide...
...Est-ce que c'est cela ? C'est correct ? »

Expliquez qu'il n'y a pas une seule version d'un bon résumé, mais que chaque personne peut trouver sa propre façon pour faire un résumé. Ce qui est important c'est d'essayer de vraiment comprendre ce que la cliente veut exprimer et de toujours lui demander si on l'a bien comprise.

Puis, lisez le récit du cas B et laissez les groupes qui ont travaillé sur le cas B présenter leurs reformulations de la même façon. A la fin, montrez aussi l'exemple d'un bon résumé du cas B sur votre flipchart préparée en avance « reformulation cas B ».

Reformulation cas B :

« Si je vous ai bien entendu…
…ce jour vous étiez en colère contre votre mari après qu'il avait dit que votre fils ne pouvait plus aller à l'école pour manque d'argent. Après cela vous étiez stressée par votre petite fille qui avait cassé deux tasses, au point que vous l'avez frappé jusqu'à la cognant contre le mur. Vous avez dit que vous regrettez ce fait et que ce n'était pas de sa faute…
…Est-ce que c'est ce que vous avez dit ?

5. Distribuez la fiche « technique de communication avancée (4) : La réformulation » et lisez la ensemble et répondez aux questions des participantes, s'il y en a.

« Pratiquer la reformulation »

(à couper en deux avant de distribuer aux groupes)

Cas A

« Si mon copain me quitte maintenant que je suis enceinte, je ne sais vraiment pas ce que je vais faire. Mes parents disent qu'ils n'accepteront pas une autre bouche affamée à nourrir. Ils vont me jeter hors de la maison. J'aimerais mieux mourir que de vivre cela. Si seulement j'avais su quel genre d'homme il était, je n'aurais pas couché avec lui. »

Cas B

« Je ne sais pas ce qui m'as pris. J'étais tellement fâchée contre mon mari lorsqu'il m'a dit qu'il n'y avait plus d'argent et que je ne pouvais pas envoyer notre fils à l'école ce semestre-là, que je n'arrivais plus de penser à autre chose.. Quand ma petite fille a cassé les deux tasses en les frappant l'une contre l'autre je l'ai soudainement giflé si fort qu'elle s'est cognée contre le mur et a crié si fort. Je me sentais tellement désolée après. Ce n'était pas de sa faute, mon petit bébé ! »

Techniques de communication avancée (4) : La reformulation

La reformulation consiste à paraphraser avec ses propres mots, ce que la cliente vient d'exprimer. Nous ne devons pas répéter ce qu'elle a dit mot à mot, mais nous devons essayer de mettre l'histoire dans nos propres mots.

La reformulation donne à la cliente le sentiment que quelqu'un d'autre a vraiment écouté son point de vue et a vraiment retenu toute l'histoire. Vous devez également être très prudents de ne pas ajouter à l'histoire ou l'interpréter à votre façon. Parfois, nous pouvons entendre une histoire qui nous rappelle quelque chose de semblable, et nous pouvons alors avoir tendance à penser que les deux histoires sont les mêmes. Mais aucune histoire n'est jamais identique à 100 % à une autre.

De préférence la reformulation est énoncée comme une question ou est suivie par une question pour vérifier si nous avons bien compris.

Assurez- vous que vous vérifiez à la fin si ce que vous avez dit est correct. Si elle est juste, cela donnera à la cliente le sentiment d'être comprise et soulagée. Si elle n'est pas juste, vous pouvez corriger votre image. Nous pouvons reformuler des faits, des idées, des émotions.

Exemples

✔ Vous pouvez introduire votre résumé par les expressions comme :

- « Laissez-moi voir si je vous ai bien compris : vous avez dit que... » OU
- « Je vous entends dire que... » OU
- « Vous avez dit que vous vous sentez très frustrée. »

✔ Vous pouvez alors terminer votre résumé en disant des choses comme

- « Est-ce que c'est ce que vous m'avez dit ?» OU
- « Sentez-vous que j'ai compris votre problème ?» OU
- « Est-ce que la façon dont j'ai résumé ce que vous avez dit est correct ?» OU
- « Voilà ce que j'ai écouté...C'est correct ? »

Session 2 : Pratiquer les techniques de communication ⏰ (1h 30m)

Matériaux :

- Fiche « Exercice : Techniques de la communication »

1. Distinguer les techniques de communication ⏰ (30m)

Matériaux :

- Fiche « Exercice : Techniques de la communication »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que lors de cette séance vous allez pratiquer les 4 techniques de communication. Répétez de nouveau les quatre techniques (poser des questions, la réflexion et la validation des émotions ainsi que la reformulation) en montrant les images respectives laminées en A 3 et mettez ces images sur le mur ou sur le sol au milieu. Expliquez que vous allez commencer par un exercice qui aidera à mieux comprendre ces quatre techniques et à les distinguer l'une de l'autre.

2. Jeux de rôle : Techniques de communication en plénière : lisez à deux (donc les facilitatrices) les petits parties de jeu de rôles sur la fiche et après chaque partie du dialogue demandez aux participantes quelle technique avancée était montrée. Les participantes peuvent aussi montrer sur l'image respective.

3. Distribuez la fiche à la fin et répondez aux questions par rapport aux techniques, si nécessaire.

Techniques de la communication

Conversation	Technique utilisée
Cliente : je suis fatiguée. Mon mari me bat chaque jour. Ma belle-famille me traite comme une moins que rien. Je veux prendre la fuite [cliente mord sa lèvre]	Refleter les émotions
APS : Il me semble que tu as tellement peur et que tu en as tellement marre de la situation que tu veux vraiment partir de la maison.	
Cliente : Oui, il est trop humiliant...	

Conversation	Technique utilisée
APS : Depuis combien de temps ton mari te bat déjà?	Poser des questions
Cliente : avant il criait et m'insultait mais depuis que ma fille est née il me bat chaque jour.	
APS : depuis la naissance de ta fille?	
Cliente : La famille de mon mari veut avoir un fils. Mais c'est ma troisième fille. C'est pourquoi ils sont très fâchés.	
APS : comment vois-tu cette situation?	

Conversation	Technique utilisée
Cliente : pour moi, fils ou fille ne fait pas de grande différence. Quelquefois les filles offrent même plus de soutien que les fils. Et finalement, fils ou fille, c'est dans les mains de Dieu. Mais la belle-famille dit que c'est ma faute. Je suis confuse.	Valider les émotions
APS : Cela doit être très bouleversant qu'ils te rendent responsable et t'accusent comme ça. Je peux bien comprendre ta confusion.	

Conversation	Technique utilisée
Cliente : oui. J'ai essayé de parler avec mes frères mais ils disent que je dois supporter être battue. Mais comment rester tranquille? Je ne vais plus l'accepter.	Reformulation
APS : Si j'ai bien compris, tu sembles être très troublée par la violence et la maltraitance de la part de ton mari et la belle-famille et en même temps tu ne veux plus te taire et supporter. Tu veux agir. Est-ce que c'est bien ça que tu penses ?	
Cliente : oui. Exactement	

2. Appliquer les techniques de communication avancées dans l'écoute active (1 h)

ETAPES :

1. Travail en groupe : expliquez aux participantes que maintenant elles vont travailler de façon pratique sur un exemple personnel. Elles doivent former des groupes de trois dans lesquels une participante fera part de son problème à la conseillère psychosociale, tandis que la troisième personne observera simplement. Le problème ne doit pas être vraiment grand, émotionnellement écrasant ou très compliqué; juste un problème de tous les jours, par exemple une courte dispute, ou quelque chose de petit qui a mal tourné. Cela les aidera à exercer des compétences d'écoute sans être distraites par la taille du problème.

Expliquez aux participantes une fois de plus que la conseillère psychosociale doit écouter attentivement l'histoire, et utiliser les quatre techniques de communication apprises en accordant une attention particulière aux sentiments que la narratrice partage.

Donnez quelques 15-20 minutes et demandez après que les participantes reviennent en plénière.

2. Partage en plénière : demandez aux participantes ayant joué la narratrice comment elles se sentaient pendant qu'elles étaient écoutées, et pendant la réflexion de leurs sentiments et le résumé de leurs histoires. Ensuite, demandez aux conseillères psychosociales et enfin aux observatrices ce qui a été bien fait, et ce qui pourrait être amélioré.
Après ce partage, demandez de revenir aux groupes, de changer de rôles et répétez l'exercice. Vous pouvez également poursuivre l'exercice dans la matinée de la journée de formation suivante sous forme d'un rappel.
Si vous avez encore du temps, vous pouvez faire le troisième tour de rôle.

Session 3 : Les objectifs du travail des APS (2h)

1. Autoréflexion : quelle est ma motivation en tant que APS ? (1h)

Matériaux :

- Fiche « Deux APS s'entretiennent »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que lors de cette séance vous allez travailler sur ce qui nous motive dans notre travail en tant que APS et ce qu'il y a comme difficultés dans ce travail. Expliquez aussi que la recherche scientifique a montré qu'un des facteurs le plus important pour l'accompagnement psychosocial, c'est la relation entre APS et cliente. La personnalité de l'APS joue alors un grand rôle dans l'accompagnement. Nous devons donc apprendre les techniques et méthodes de l'accompagnement, mais il est encore plus important de développer notre « personnalité en en tant que APS » et notre capacité à établir une bonne relation avec nos clientes.

2. Jeu de rôle : distribuez la fiche « deux APS s'entretiennent » et demandez à deux participantes de s'asseoir en face du groupe et de lire le dialogue sur la fiche à voix haute.

Quand elles ont terminé, demandez aux participantes, si elles arrivent à déterminer de quel sujet il s'agit. Vérifiez qu'elles mentionnent les aspects suivants :

- ✔ Qu'est-ce qui motive les gens à aider
- ✔ Le pour et le contre du travail en tant que APS
- ✔ Comment nous bénéficions du travail d'aidant

Demandez aux participantes si elles arrivent à décrire les motivations des deux femmes pour devenir APS, qui sont illustrées dans la discussion de la bande dessinée. Notez leurs contributions sur flipchart.

3. Partage en dyades : Demandez aux participantes de se regrouper en pairs et d'échanger sur les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui t'intéresse particulièrement dans ton travail en tant qu'APS ? (Concentrez-vous sur les gains socio-émotionnels plutôt qu'économiques)
- Y-a-t'il des cas que vous trouvez personnellement difficile à assister, qui prennent beaucoup de votre énergie ? Pourquoi sont-ils difficiles pour vous ?

Donnez 20 minutes pour ce partage.

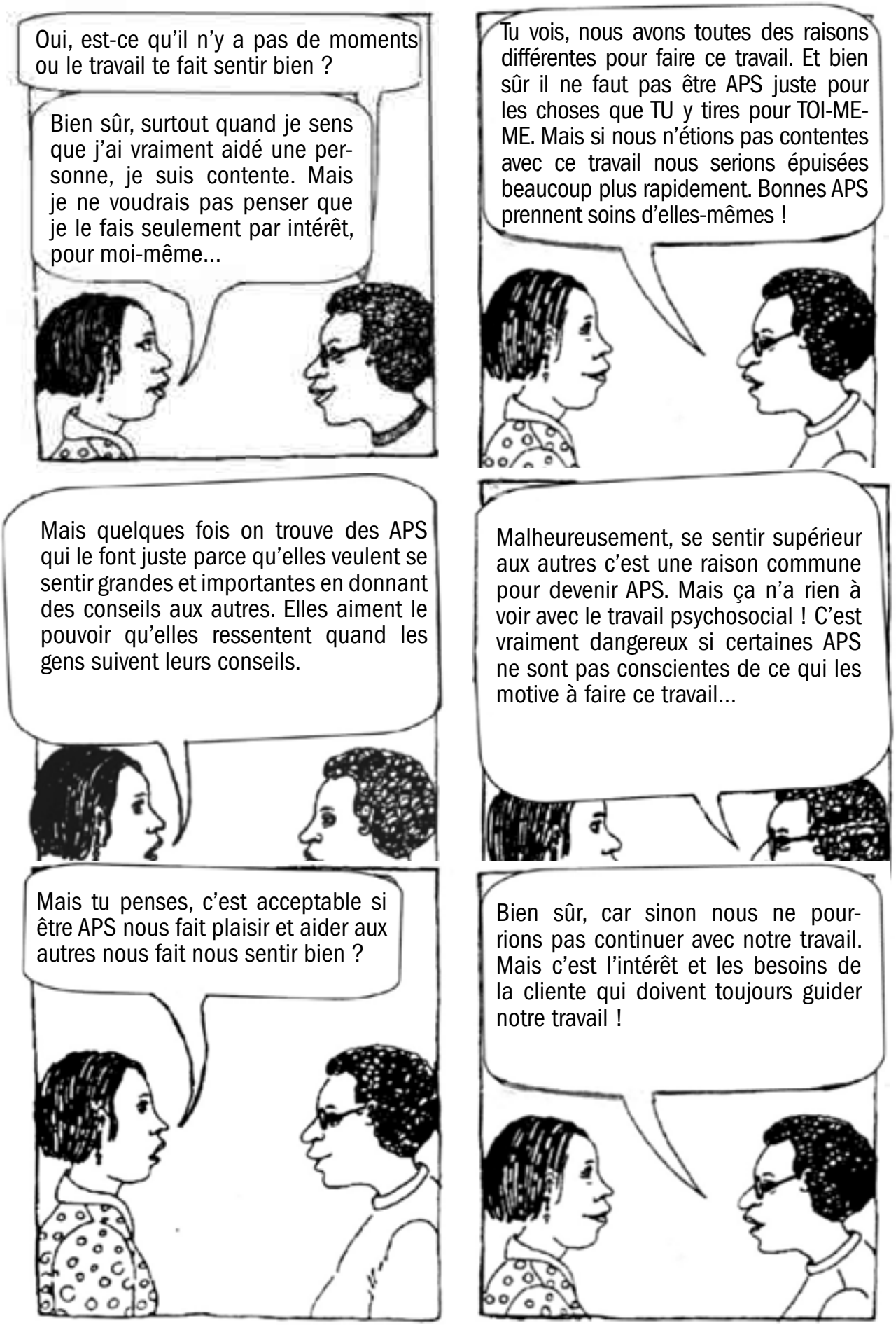
4. Partage en plénière : de retour en plénière, demandez aux participantes de faire part de leurs échanges.

Après le partage, remerciez les participantes. Résumez que pour nous, en tant qu'aidantes, il est toujours important d'être conscientes des aspects qui motivent notre travail. Surtout parce que d'un côté notre motivation nous donne de l'énergie pour ce travail exigeant, mais de l'autre côté cette motivation peut aussi être un élément sur lequel nous devons travailler. Par exemple, dans la bande dessinée, l'une des femmes dit que ce ne ne serait pas bien d'être motivée par le besoin de se sentir supérieures à nos clientes et d'avoir du pouvoir sur les autres.

Il est aussi important de savoir quel type de clientes ou de cas nous trouvons difficiles à assister et de reconnaître qu'il y a des clientes qui nous font nous sentir nerveuses, tristes ou furieuses. Rappelez aux participantes de prendre soin d'elles-mêmes et précisez que les « bonnes » APS sont des APS qui connaissent leurs limites et qui les reconnaissent.

Deux APS s'entretiennent...

FICHE À DISTRIBUER : – No. 39



2. La pyramide d'intervention[2] et ce que les APS font (1h)

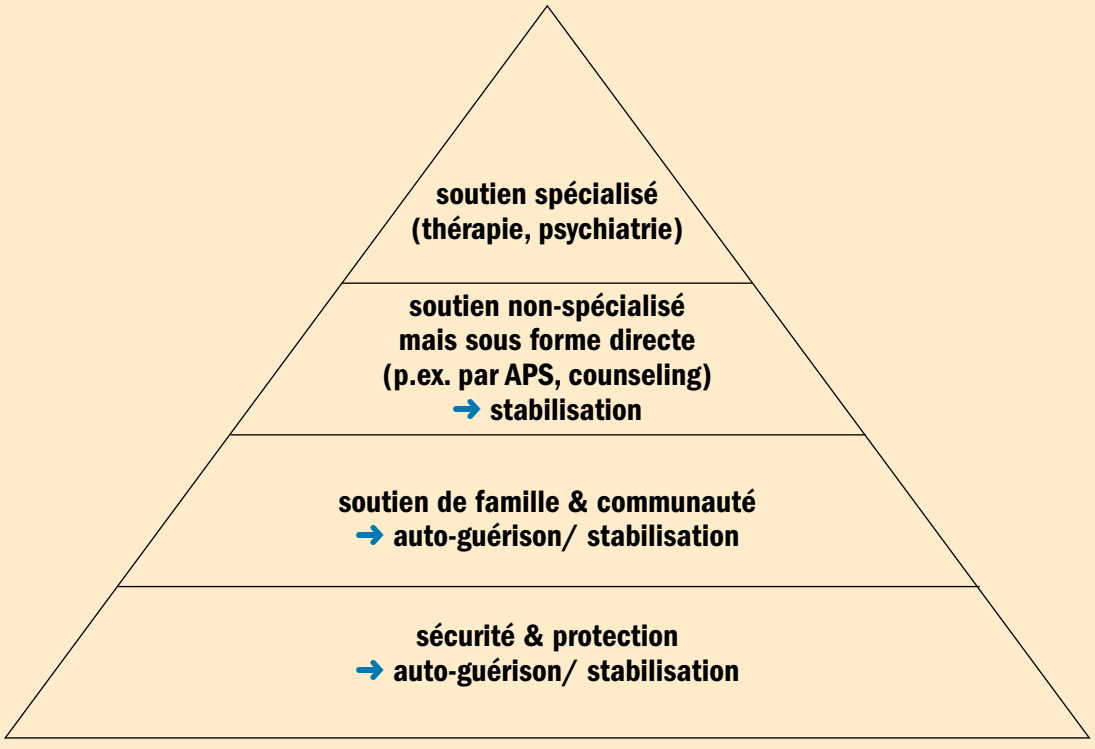
Matériaux :

- Flipchart « La pyramide d'intervention »
- 2 papiers avec l'inscription OUI et NON
- Fiche « Des concepts différents de l'accompagnement »

1. Introduction explicative : Expliquez que, -en ce qui concerne l'accompagnement psychosocial et la santé mentale-, des organismes internationaux importants se sont mis ensemble pour définir un cadre d'intervention à ce genre de travail dans les cas d'urgences. Ils se sont également mis d'accord sur les différents niveaux d'aide qu'il faut établir dans une urgence et les principes d'intervention qu'il faut mettre en place. Expliquez que vous allez voir dans cet exercice où se situent les APS dans ce réseau de soutien pour des survivantes des VSBG et ce qu'elles peuvent contribuer à la guérison d'une cliente en appliquant les étapes d'aide.

2. Input : Affichez le flipchart préparé en avance « Pyramide d'intervention » et expliquez-le comme suit :

La Pyramide d'intervention



Comme illustré sur le flipchart, il y a la partie basse « **sécurité et protection** », qui est la plus grande partie de la pyramide. Un grand nombre de personnes traumatisées, s'auto-stabilise/ guérit si elles sont en sécurité et sous protection physique (cela implique un endroit sécurisé, de la nourriture sécurisée, une assistance médicale etc. -> les besoins élémentaires couvert/ satisfait).

[2] D'après: Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). Directives du CPI concernant la santé mentale et le soutien psychosociale dans les situations d'urgence. CPI: Genève. Voir: https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/IASC%20Guidelines%20MHPSS%20French.pdf

La deuxième partie de la pyramide c'est le « **soutien par la famille et la communauté** ». Cela veut dire qu'il y a un grand nombre de personnes, qui a besoin d'un soutien non- professionnel par des proches ou les réseaux sociaux etc, - en plus de la sécurité et protection de base. C'est uniquement grâce à ce soutien supplémentaire que ces personnes se stabilisent et auto-guérissent.

La prochaine étape concerne un nombre plus restreint de personnes traumatisées qui ont besoin d'un « **soutien sous forme directe, mais non-spécialisé** ». Le travail des APS fait partie de ce soutien. Elles travaillent avec des clientes dont les besoins et problèmes ne sont pas suffisamment pris en charge par les parties plus basses de la pyramide. L'accompagnement psychosocial en neuf étapes et la sensibilisation au stress et au traumatisme sont des soutiens qui contribuent sous forme directe à la stabilisation de la cliente. Les APS aident les clientes à se reconnecter avec leurs ressources, à redevenir des personnes puissantes et autonomisées pour qu'elles puissent recommencer à mener leur vie de manière active.

Tout en haut de la pyramide se trouve le « **soutien spécialisé par des thérapeutes ou des psychiatres** ». Il s'agit seulement d'une petite partie des personnes traumatisées, qui ont besoin de cette forme de soutien intense et spécialisé. Ce sont des cas qui dépassent des limites des APS, qui ont des problèmes plus profonds pour lesquels la stabilisation seule n'est pas suffisante.

Pour les APS il est important de savoir qu'une grande partie des personnes traumatisées peut se stabiliser, si elles reçoivent du soutien sous forme de sécurité/ protection ou bien du soutien par la famille/ communauté. Cela implique aussi la nécessité de travailler avec leurs clientes sur ces aspects (aider à recevoir ce soutien). En même temps, il est aussi important de savoir qu'elles peuvent aider un très grand nombre de personnes traumatisées – sans être thérapeute ou psychiatre, juste en aidant les clientes à se stabiliser. MAIS, les APS ont aussi leurs limites. Il y des cas qui les dépassent car les personnes sont trop profondément traumatisées ou parce qu'il y a d'autres problèmes qui interfèrent avec le traumatisme, p.ex. des troubles mentaux. Dans des tels cas il est réellement important que les APS essayent de référer la cliente à d'autres structures, comme des thérapeutes ou psychiatres.

3. Brainstorming : faites un brainstorming en plénière sur les thérapeutes et psychiatres dans leurs régions auxquels les APS peuvent référer les cas qui dépassent leurs limites. Notez leurs contributions sur flipchart et faites des ajouts s'il y a d'autres structures à votre connaissance qui n'ont pas été mentionnées.

4. Jeu : expliquez que, pour approfondir ce que les APS peuvent faire et ne pas faire, vous allez lire des phrases et les participantes devront se mettre dans deux coins, soit dans le coin « OUI « , soit dans le coin »NON » selon leur opinion. Affichez un bout de papier sur un coin de la salle de formation avec le mot OUI et un autre bout de papier sur un autre coin avec le mot NON. Lisez les phrases et demandez chaque fois aux participantes d'aller dans les coins respectifs selon leur opinion.

- ✔ Une APS écoute attentivement les problèmes des clientes (OUI)
- ✔ Une APS fait un diagnostic de traumatisme (NON)
- ✔ Une APS fait des prescriptions pour les médicaments (NON)
- ✔ Une APS donne du conseil et de l'information (OUI)
- ✔ Une APS donne de l'abri à une cliente qui n'a pas d'endroit où aller (NON)
- ✔ Une APS reflète les émotions pendant l'écoute (OUI)
- ✔ Une APS donne du conseil juridique (NON)
- ✔ Une APS réfère aux autres organismes (OUI)

- ✔ Une APS accompagne à l'hôpital (OUI, quelque fois)
- ✔ Une APS soigne les plaies physiques (NON)
- ✔ Une APS prie Dieu pour la guérison des problèmes de la cliente (NON)
- ✔ Une APS distribue de la nourriture aux clientes si elles en ont besoin (NON)

5. Distribuez la fiche : « Des concepts différents d'accompagnement », lisez la ensemble et répondez aux questions des participantes.

FICHE À DISTRIBUER : – No. 40

Des concepts différents d'accompagnement psychosocial

Il y a différentes façons d'aider des gens en difficulté. Il y a des formes d'aide qui nécessitent une formation professionnelle tandis que d'autres formes sont plutôt basées sur des concepts de sens commun, comme la capacité d'être à l'écoute, par exemple. Quoi qu'il en soit, le fait d'aider reste basé sur l'écoute.

Voici des différentes formes et professions d'accompagnement :

L'accompagnement psychosocial de base est à la base de toute activité d'accompagnement. Une assistante formée dans l'assistance psychosociale de base doit toujours adresser d'abord les dangers et besoins immédiats d'une cliente en écoutant attentivement. Puis, elles trouvent ensemble des options possibles et l'assistante guide la cliente à trouver la solution. Une APS dans le contexte congolais doit toujours faire cette sorte d'assistance de base pour toutes les clientes et suit les 9 étapes.

L'accompagnement psychosocial avancé (où : simplement : le counseling) nécessite plus de formation et s'adresse au processus plus long en dehors du premier contact. Si les problèmes d'une cliente ne s'améliorent pas et la situation difficile persiste en causant beaucoup de stress émotionnel, les assistantes doivent faire plus que travailler sur les besoins immédiats. Donc, cette forme d'accompagnement nécessite d'approfondir le processus d'écoute sans porter de jugement et avec un regard positif pour la cliente. L'accompagnement psychosocial avancé se déroule dans un processus de plusieurs séances et a comme objectifs de contribuer à l'autonomisation de la cliente, à développer sa capacité de gérer ses problèmes et à prendre des décisions ainsi que la soutenir dans ses problèmes émotionnels, en résumé : à mener une vie plus saine. Ce processus suit non seulement les 9 étapes d'accompagnement psychosocial, mais aussi l'écoute approfondie, valider et refléter les émotions, et faire le résumé. Une APS fait aussi l'accompagnement psychosocial avancé et accompagne la cliente dans un processus plus long si la cliente le désire.

La psychothérapie est une forme encore plus profonde de travail sur les problèmes d'une cliente. Tandis que l'accompagnement psychosocial avancé / le counseling décrit un processus plus court qui se focalise beaucoup sur UN problème ou symptôme, la psychothérapie est souvent un processus long-terme qui a comme objectif de comprendre en profondeur les mécanismes et les expériences de toute la vie de la cliente surtout en tant qu'enfant et comment ses expériences d'enfance ont influencé le cours de sa vie. Il y a différentes écoles de psychothérapie qui offrent différentes techniques. De toutes les façons, la psychothérapie nécessite une longue formation spécialisée. En DRC, il n'y a que très peu de personnes formées comme psychothérapeute. Ce qui est important, c'est qu'une APS n'est pas une thérapeute.

La psychiatrie est une autre forme d'assistance dans le domaine de la santé mentale. Pour devenir psychiatre, il faut faire les études de médecine et puis, il faut se spécialiser. Donc, les psychiatres sont des médecins qui traitent les conditions sévères de maladies mentales comme par exemple la schizophrénie (ce sont des personnes qui entendent des voix et qui voient des choses qui n'existent pas). Ils ont le droit de prescrire des médicaments pour traiter les patients. Quelque fois, ils combinent le traitement avec les médicaments avec d'autres formes de traitements. En DRC, il y a peu de psychiatres formés.

La médiation est une technique d'intervention dans les conflits qui implique toutes les parties prenantes dans un conflit. La médiation a comme objectif de résoudre un conflit par une partie neutre et impartiale qui assure que tous les côtés soient écoutés et validés. Comme une assistante psychosociale, un médiateur / une médiatrice n'a pas le droit d'imposer les solutions, mais Il / elle aide à trouver leurs solutions. La méthode fonctionne seulement si toutes les parties acceptent la personne médiatrice et sont d'accord avec un processus de médiation.

Jour 3 : Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme

Session 1 : Pratiquer les connaissances sur l'accompagnement psychosocial ⏰ (1h 30m)

1. Jeux de rôles sur l'accompagnement psychosocial ⏰ (1h 30m)

Matériaux :

- Images de 9 étapes

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous allez maintenant pratiquer tous ce que vous avez appris lors du module 2 et 3 sur l'accompagnement psychosocial. Vous allez faire cela en plénière par des jeux de rôles, progressivement. Mettez les images des 9 étapes sur un mur, facilement visible pour les participantes et expliquez que vous allez pratiquer chaque étape, l'une après l'autre, ensemble.

2. Jeux de rôles : demandez aux participantes qui ont le courage de jouer en plénière une APS et une cliente pour pratiquer les 9 étapes. Prenez un cas dont vous avez peut-être discuté lors de la formation ou que les APS avaient mentionné. Si vous voulez, vous pouvez aussi revenir au cas de Noëlla du module 2, justement pour pratiquer avec un cas connu. Préparez la salle pour le jeu de rôle. Puis, demandez à la plénière avec quelle étape il faudrait commencer (l'accueil), et de quels aspects importants elle se rappellent pour cette étape (qqs mots clefs sont suffisants).

Demandez aux actrices de jouer la première étape. Puis, interrompez le jeu et donnez du feedback. Veillez que d'abord à ce que le feedback positif soit donné, puis évoquez les aspects à améliorer.

Maintenant demandez à la plénière quelle serait la prochaine étape à jouer (l'écoute active) et quels aspects sont important pour cette étape (brièvement). Faites aussi rappel aux 4 techniques de communication et demandez aux APS d'essayer de les intégrer dans le jeu de rôle. Laissez les actrices jouer la deuxième étape. Puis, interrompez le jeu de rôle pour le feedback.

Continuez ainsi, jusqu'à la neuvième étape. N'oubliez pas, avant chaque étape, de faire un bref rappel des éléments auxquels il faut penser dans cette étape pour soutenir l'APS.

Quand vous êtes arrivées à la fin, laissez les deux actrices se dé-rôler et remerciez les vivement pour leur courage.

Si vous avez assez de temps, demandez à une deuxième paire de jouer le même processus.

Session 2 : Le traumatisme et comment les 4 principes de l'approche sensible au stress et au traumatisme y sont liés ⏰ (2h)

1. Récap : Les signes du traumatisme ⏰ (30m)

Matériaux :

- Images des signes de traumatisme (voir module 2)

ETAPES :

Introduction explicative : Expliquez que vous allez maintenant revenir aux signes du traumatisme du module 2 afin d'expliquer en profondeur comment l'approche sensible au stress et au traumatisme (AST) est liée au sujet.

Ecrivez sur 4 flipchart les catégories suivantes :

- ✔ Le corps est toujours en état d'alerte (excitation augmentée)
- ✔ Les souvenirs douloureux de l'événement reviennent (Intrusion) :
- ✔ Éviter d'y penser et d'en parler (évitement)
- ✔ Changements négatifs par rapport au pensées et aux émotions

Exercice récapitulatif : affichez les flipcharts sur les murs. Mettez les images des signes sur le sol. Demandez aux participantes de regarder les images, demandez-leur de prendre le dessin si elles reconnaissent l'un des signes et de nommer ce que l'on y voit, ensuite de l'afficher sur le flipchart auquel le signe appartient.

En finissant l'exercice, résumez en expliquant que vous allez maintenant approfondir les connaissances, afin de comprendre comment ces signes se développent, car ils sont en lien avec la physiologie du traumatisme qui sera le sujet de l'exercice suivant.

2. La physiologie du traumatisme
(1h 30 m)

Matériaux :

- Flipchart « Réaction de stress physiologique »
- Flipchart « Le piège traumatique »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous allez maintenant essayer de mieux comprendre, pourquoi les signes décrits dans la séance précédente sont des réactions tout à fait normales aux événements traumatisants. Vous allez regarder ce qui se passe dans notre cerveau et notre corps quand nous sommes exposés à une situation traumatisante – mais vous allez le faire d'une façon simplifiée, car le cerveau est un organe très complexe et ni les APS ni les formatrices sont des neurologues.

2. Input : Réaction de stress physiologique : expliquez qu'avant de comprendre ce qui se passe au niveau de notre corps et cerveau lors d'un évènement traumatique, il faut d'abord comprendre la réaction physiologique au stress « normal ».

Commencez par la description de l'image suivante : « Imagine que tu sois seul(e) dans une forêt pluviale tropicale ... et que tout d'un coup une grosse branche se casse derrière toi (et tu penses qu'il s'agit d'un grand animal)... »

Posez la question : Quelles seraient tes réactions automatiques dans cette situation ?

Puis, affichez le flipchart préparé en avance « Réaction de stress physiologique » et expliquez les réactions physiologiques aux différents niveaux.

Réaction de stress physiologique

Réaction du corps : sécrétion d'hormones de stress, hausse de la fréquence du battement de cœur (arousal), libération d'énergie, disparition des sensations de faim et de fatigue.

Émotions : crainte et angoisse

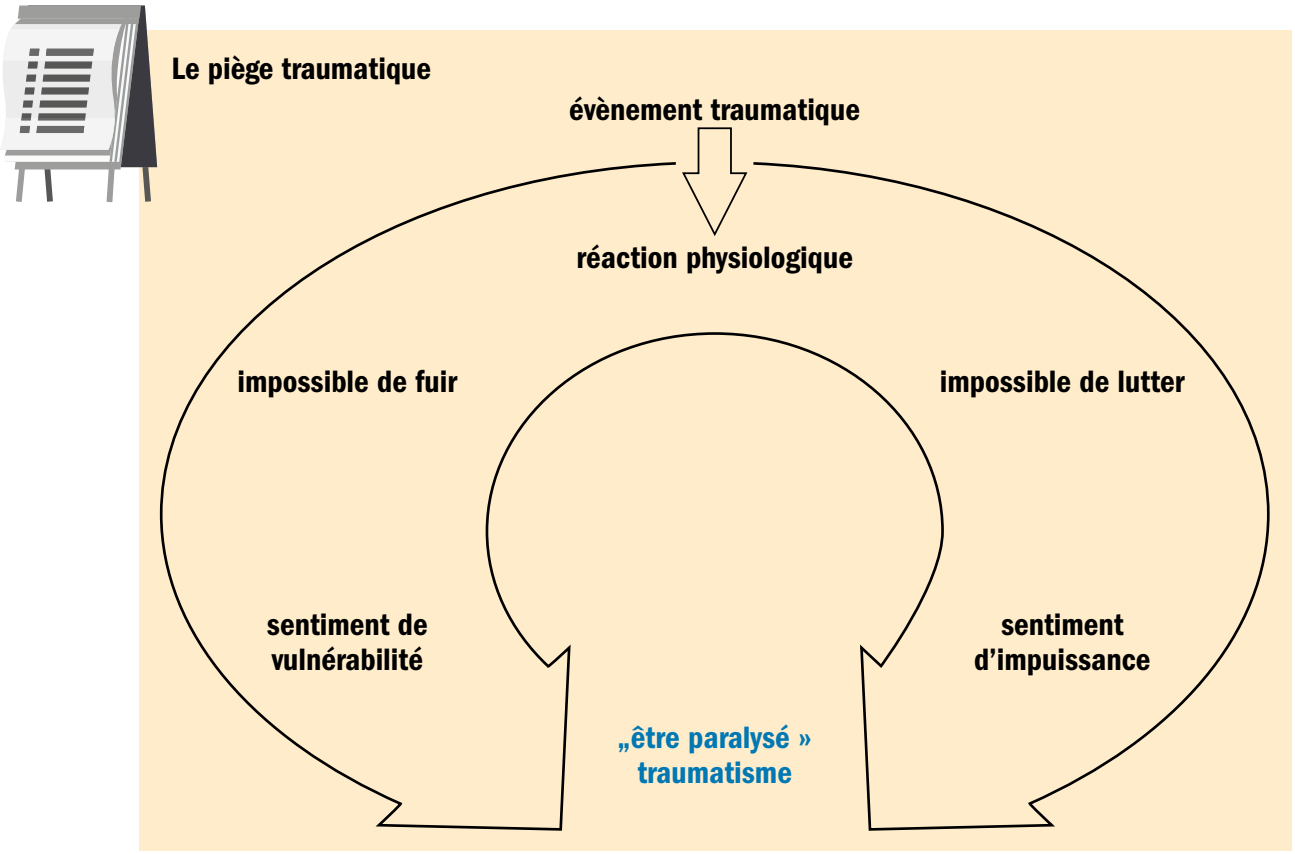
Cognition/Pensées : évaluer la menace, focus sur la situation présente

Comportement : se préparer à fuir ou à lutter

Expliquez aussi que lorsque nous sommes confrontés à une grave menace pour notre vie, notre corps tout entier et surtout notre cerveau fait usage de nos fonctions de «survie» : nous entrons dans le mode «lutte ou fuite». Notre corps produit beaucoup d'hormones qui nous rendent capables de courir plus vite (si nous voulons fuir) ou d'être plus fortes (pour riposter/ lutter). Dans une situation de stress « normal », quand on peut fuir ou se battre, toutes ces hormones (réactions de notre corps) sont « utilisées » et après avoir fui où s'être battu, notre corps revient dans un état « normal » (les hormones de stress sont usées, notre cœur recommence à battre normalement etc.).

MAIS : ce qui s'est passe dans une situation traumatique est différent, comme vous allez l'expliquer maintenant :

3. Input : Le piège traumatique : affichez le flipchart préparée en avance « Le piège traumatique » et expliquez que lorsqu'on est exposé à un évènement traumatique, notre corps fait la même chose qu'expliqué auparavant : il y a la réaction de stress physiologique et notre système nerveux prépare notre corps à fuir ou à lutter. MAIS à la différence d'une situation de stress « normale », lors d'une situation traumatisante il n'y a pas l'option de fuite, ni de lutte. La personne est complètement livrée au bourreau et il n'y a pas de sortie/ pas d'option de s'évader. La personne se sent très vulnérable et impuissante. C'est à ce moment qu'on entre dans un processus traumatique.

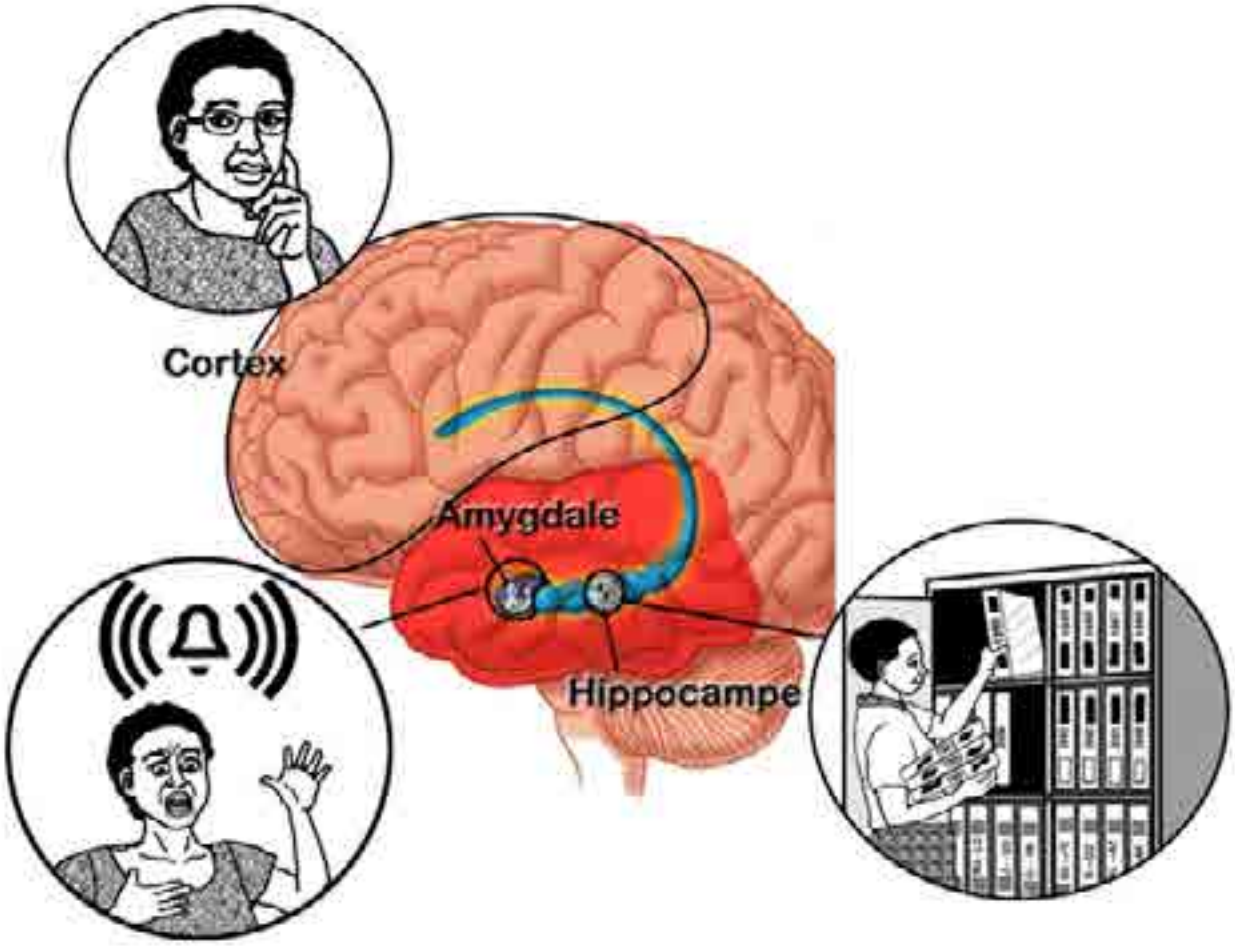


4. Input : Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau lors d'une situation traumatisante ? : Affichez le flipchart préparée en avance « Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau ? » qui contient uniquement une image du cerveau humain, comme sur la fiche. Puis distribuez la fiche et lisez-la ensemble.

FICHE À DISTRIBUER : – NO. 41

Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau lors d'un évènement traumatique?

La physiologie du traumatisme psychique



La recherche moderne sur le cerveau montre que deux petites parties dans le cerveau jouent un rôle important dans la traumatisation : l'amygdale et l'hippocampe.

L'amygdale est notre **sonnette d'alarme**. Elle informe notre corps quand nous sommes exposés au danger pour nous préparer à fuir ou à lutter et pour assurer notre survie. C'est l'amygdale qui est responsable de notre réaction de stress physiologique. Mais elle enregistre seulement des petits détails d'une situation dangereuse, par exemple un bruit que nous avons entendu, une couleur que nous avons vue, une odeur que nous avons sentie à ce moment-là.

L'hippocampe est le **bibliothécaire de notre cerveau**. C'est l'hippocampe qui organise nos expériences et souvenirs dans notre cerveau. Il nous dit quand et où quelque chose s'est passé. Malheureusement il ne fonctionne pas très bien quand notre corps est stressé. C'est pour cela que les informations sur un évènement traumatique ne sont pas bien organisées dans notre cerveau et il est difficile pour nous de se rappeler quand et dans quel ordre exact les choses se sont passées.

Normalement, les informations de l'amygdale et de l'hippocampe sont transmises à une partie de notre cerveau que nous pouvons appeler le **« cerveau de la penseuse »**. C'est là où notre intelligence et la conscience ont leur siège. Dans cette partie de cerveau les différentes informations sont regroupées, des décisions sont prises et des actions futures sont planifiées.

Mais **en cas d'événements traumatiques** la communication entre l'amygdale, l'hippocampe et le « cerveau de la penseuse » est interrompue. Les informations de l'amygdale et de l'hippocampe n'arrivent pas chez la penseuse, elles ne deviennent alors pas conscientes et ne sont pas regroupées. L'amygdale, par contre, est hypersensible car **le focus de notre corps et cerveau est d'assurer la survie !**

Les conséquences sont :

1. Des petits détails qu'enregistre l'amygdale (des bruits, des odeurs etc.) ne sont pas organisés (car l'hippocampe n'a pas fonctionné), ni reconnus (car les informations ne sont pas arrivées chez la penseuse)

2. Le souvenir est souvent comme si cela se passait « maintenant » car l'hippocampe ne pouvait pas enregistrer le temps de l'évènement.

Pour nos clientes il est important de savoir et de comprendre que les signes physiques (« symptômes ») qu'elles sentent après avoir vécu une situation traumatisante :

1. Sont une **réaction NORMALE** du corps humain, que toutes les personnes connaissent (d'une manière ou d'une autre) qui ont survécu une situation traumatisante

2. Ils sont une **conséquence de l'essai de notre corps d'assurer notre survie** (mémorisé par notre corps de façon fragmenté, par exemple : un cœur qui bat très fort, un sentiment de peur qui est là tout à coup, une image qui revient souvent etc.)

3. **Nous n'avons pas le contrôle sur ces signes, MAIS** : il y a des stratégies à apprendre pour pouvoir plus facilement vivre avec ces signes sans qu'ils nous empêchent de vivre notre vie normale ! Les APS sont à leur côté et donnent du soutien pour apprendre ces stratégies.

Session 3 : L'approche sensible au stress et au traumatisme (AST) ⏰ (1h 15m)

1. Introduction à l'approche sensible au stress et au traumatisme et à ses principes ⏰ (1h)

Matériaux :

- Flipchart « L'approche sensible au stress et au traumatisme »
- Flipchart « Les 4 critères de base de l'AST »
- Fiche : Les principes de base de l'approche sensible au stress et au traumatisme
- Fiche : Comprendre comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme en tant que APS

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'après avoir travaillé sur le traumatisme vous allez maintenant regarder, comment une APS peut utiliser toutes ces connaissances pour son travail – comment est-ce qu'elle peut faire son travail d'une façon SENSIBILISEE aux personnes traumatisées.

Expliquez ensuite que pour cela *medica mondiale* a élaboré une approche qui s'appelle « l'approche sensible au stress et au traumatisme » (« l'AST ») et que vous allez travailler sur cette approche.

2. Input : affichez le flipchart préparé en avance « L'approche sensible au stress et au traumatisme » et faites une brève présentation de ce qui signifie l'approche de medica :

L'approche sensible au stress et au traumatisme

Ce n'est pas une méthode de thérapie
➜ mais ce sont des attitudes et des outils particuliers

La méthode peut être appliquée pour tous les types d'intervention, mais surtout dans l'accompagnement psychosocial

Buts :

- ✔ Être sensibilisée aux besoins d'une survivante
- ✔ Stabiliser la personne
- ✔ Réduire le niveau de stress
- ✔ Éviter une ré-traumatisation

+ être consciente des dynamiques de traumatismes des personnes à aider/ les équipes

3. Brainstorming : Puis affichez le flipchart préparé en avance « Les 4 critères de base de l'AST » et demandez aux participantes, après avoir lu les critères, pourquoi elles pensent que ces critères sont importants pour la stabilisation des personnes traumatisées. Notez leurs contributions.

Les 4 critères de base de l'AST

- ✔ Sécurité
- ✔ empowerment/ autonomisation
- ✔ Solidarité et connexion
- ✔ Prendre soin de soi-même et culture organisationnelle de pleine conscience

Puis lisez la fiche « Les principes de base de l'approche sensible au stress et au traumatisme » ensemble.

4. Réflexion en plénière : demandez aux participantes à quel moment elles ont observé dans les jeux de rôles des 9 étapes et des 4 techniques de communication que ces critères de l'AST étaient mis en pratique. Vous pouvez aussi regarder ensemble la fiche sur les 9 étapes du module 2 et voir ensemble si on peut arranger ces étapes aux critères. Il y a toujours différents aspects dans les 9 étapes qu'on peut lier aux critères : par exemple évaluer les dangers, cela a un lien avec la sécurité, mais également avec la solidarité (en disant : Tu n'es pas seule, nous pouvons penser à des personnes qui peuvent t'aider) etc.

Puis distribuez la fiche « Comprendre comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme en tant que APS » et lisez-la ensemble.

Les principes de base de l'approche sensible au stress et au traumatisme

L'approche sensible au stress et au traumatisme c'est : SÉCURITÉ, c'est-à-dire :	**Le traumatisme, c'est :**
• Réduire l'angoisse et le stress • Donner un sentiment de sécurité • Redonner confiance • Récupérer le contrôle	• l'expérience de menace et de perte de contrôle
AUTONOMISATION, c'est-à-dire	
• Renforcement de l'auto-efficacité et de l'estime de soi	• l'expérience d'extrême impuissance
SOLIDARITÉ ET CONNEXION, c'est à dire	
• Reconnaître la souffrance • Expérience de la solidarité, de l'attachement et des retrouvailles avec la vie sociale	• L'expérience de la honte et du sentiment de culpabilité • l'isolation et de la discrimination
PRENDRE SOIN DE SOI-MÊME et CULTURE ORGANISATIONNELLE ATTENTIVE DES PERSONNES AIDANTES	
• Renforcement des mécanismes pour prendre soin de soi-même • Renforcement de compétences à gérer le stress • Renforcement de la résilience au sein de l'organisation	• Risque de burn-out et de traumatisme secondaire

FICHE À DISTRIBUER : – No. 43

Comprendre comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme en tant que APS (exemples)

	Sécurité	autonomisation	Solidarité/ connexion
Comportement/ attitude de l'APS lors de l'entretien	• Maison d'écoute sécurisée et calme • Laisser la cliente choisir où elle veut s'asseoir • Assurer la confidentialité • Ne pas juger la cliente • Donner des informations (mon rôle, ma tâche, l'organisation, le déroulement etc.)-> plus le processus est transparent, plus la cliente se sent en sécurité • Travailler sur le plan de sécurité • Psycho-éducation -> plus la cliente comprend ce qui s'est passé avec elle, moins elle se sent effrayée par ses propres réactions • Techniques pour se distancier/ contrôler les symptômes (à voir plus tard)	• Assurer la libre volonté de la cliente • Ne pas forcer la cliente à parler • Encourager la libre expression de la cliente • Laisser la cliente trouver ses propres solutions/ décider qu'elle veut faire • Refléter les ressources de la cliente • Rassurer la cliente de sa propre capacité (rassurer son estime de soi) • Le travail avec le corps -> retrouver une bonne connexion à son corps peut aider la cliente de se sentir forte de nouveau	• Normaliser et valider les sentiments de la cliente • Etre empathique • Assurer la partialité -> peu importe ce que la cliente dit ou fait ou comment elle se décide, vous êtes à son côté • Découvrir les ressources sociales avec la cliente
Soutien dans la vie sociale	• Etablir les réseaux de protection • Connecter les survivantes • Sensibiliser les communautés	• Intégrer dans les AGRs	• Lier la cliente aux groupes de soutien/ de solidarité • Soutenir les pratiques sociales/ religieuses de la cliente si elle le souhaite

2. Exercice d'imagination : Le lieu sûr (15m)

Matériaux

- Fiche: L'exercice d'imagination : Le lieu sûr

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous allez maintenant pratiquer un autre exercice pour prendre soin de soi-même (le quatrième principe de l'AST). Vous allez travailler sur la sécurité en tant qu'APS concernant les émotions négatives de nos clientes, en utilisant un exercice d'imagination.

2. Exercice d'imagination: Le lieu sûr: : lisez lentement les instructions de la fiche « Exercice d'imagination : Le lieu sûr intérieur » aux participantes.

3. Partage en plénière : demandez aux participantes comment elles se sentaient pendant l'exercice. Quelques participantes sont invitées à partager. Soulignez encore une fois que ce n'est pas grave si quelques-unes n'ont pas pu s'imaginer ce lieu sûr. Il faut identifier ce qui nous aide à prendre de la distance et à se sentir sécurisé, et imaginer, c'est justement l'une des méthodes proposées.

Exercice d'imagination : Le lieu sûr intérieur

Installez-vous confortablement sur votre chaise, fermez les yeux si vous le souhaitez, mais ce n'est pas obligatoire. Sinon, cherchez un point sur le sol sur lequel vous pouvez vous concentrer.

Vous contrôlez en permanence la situation.

Détendez-vous autant que vous voulez ; si vous ne voulez pas, vous n'avez pas besoin de vous détendre. Vous pouvez laisser aussi tendue une partie du corps pour être sûr(e) que vous gardez bien le contrôle.

Détendez à présent chaque partie du corps autant que vous voulez, surveillez votre respiration et concentrez-vous sur chaque partie du corps.

Pensez maintenant à un lieu où vous pouvez vous sentir en sécurité, imaginez un lieu pour vous tout(e) seul(e), dans lequel personne d'autre ne peut pénétrer.

Où ce lieu pourrait-il bien être ?

Peut-être est-il difficile d'y arriver et vous avez encore besoin d'un navire ou d'un avion, peut-être même d'une baguette magique pour y arriver.

A quoi ressemblerait ce lieu, essayez de l'imaginer ; qu'est-ce qui se trouve à cet endroit, comment est-il fait, est-il grand ou petit, ouvert ou fermé... ?

Vérifiez si vous vous sentez vraiment bien à cet endroit. Vous voulez peut-être changer encore quelque chose pour rendre cet endroit encore plus agréable, encore plus sûr....

Concentrez-vous sur ce que vous voyez (couleurs, lumière, clarté), quels bruits entendez-vous, quelles odeurs sentez-vous, quelles sensations éprouvez-vous sur votre peau ?

Faites-moi svp un petit signe pour que je sache que chacun(e) d'entre vous a trouvé son lieu. Maintenant, concentrez-vous de nouveau sur votre lieu et réfléchissez à un petit mouvement (serrer le poing, joindre les mains) auquel associer ce lieu.

Faites ce mouvement maintenant. Ce mouvement va vous aider à retourner dans ce lieu toutes les fois que vous le souhaitez.

Prenez maintenant congé de votre lieu sûr et revenez lentement dans cette pièce. Quand vous y êtes, ouvrez les yeux.

Session 4 : Clôture du troisième module (1h 30m)

1. Réflexion de la formation en commun (1h)

Matériaux :

- Cartes colorées en trois couleurs

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez aux participantes que vous êtes maintenant arrivées à la fin de la formation du troisième module. Avant de remplir les fiches d'évaluation et de clôturer, vous voudriez bien partager et réfléchir ensemble, savoir comment les participantes se sentent et comment était la formation pour elles.

2. Partage en plénière : la batterie d'énergie : demandez aux participantes de réfléchir brièvement sur comment étaient ces derniers trois jours pour elles et comment elles se sentent désormais Demandez leurs de partager leur niveau de batterie d'énergie (si nécessaire, faites un bref rappel à la batterie) avec vous en plénière. Veillez à ce que chaque participante ne parle pas trop longuement (seulement 2-3 phrases) pour que le tour de table ne devienne pas trop long et fatiguant pour les autres participantes.

3. Travail individuel : maintenant, demandez aux participantes de repenser aux contenus de la formation : qu'est-ce qu'elles ont appris, quel contenus et nouvelles connaissances étaient particulièrement intéressants ou importants pour elles ? Distribuez-leurs trois cartes cartonnées de couleurs différentes et demandez-leur de noter en mots clés sur chaque carte une réponse à l'une des questions suivantes :

- Quel contenu était particulièrement intéressant pour elles ?
- Qu'est-ce qu'elles vont faire différemment dans leur travail après cette formation?
- Quel contenu était difficile à comprendre/ n'est toujours pas compris ?

Donnez-leur 5-10 min. pour ces notes.

4. Présentation en plénière : puis, demandez aux participantes de partager leurs réponses avec le groupe. Laissez-les afficher les cartes sur le mur ou les déposer au milieu, sur le sol.

Expliquez que vous allez tenir compte de leurs réponses par rapport aux contenus difficiles à comprendre lors du coaching formatif à venir.

2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture (30m)

Matériaux :

- Fiche d'évaluation

1. Distribuez les fiches d'évaluation et laissez les participantes les remplir

2. Clôture : Avant que tout le monde ne parte, faites un cercle avec les participantes et remerciez-les pour leur participation active et leurs contributions importantes.

Expliquez que (comme aussi lors du module 1 et 2) vous voudriez bien les remercier et dire au-revoir avec un geste qui soit répété par les autres participantes. Faites alors un geste de remerciement ou d'au-revoir (ou bien d'un autre sentiment que vous voudriez bien partager avec les participantes) et laissez les participantes répéter ce geste. Laissez les participantes continuer qui feront l'une après l'autre leur geste qui sera répété par toutes les autres participantes.

Module 4 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme et sur l'approche sensible au stress et au traumatisme

Le contexte du module 4 et les contenus principaux de la formation 192

Jour 1 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme 193

Session 1: L'ouverture du module (1h 25m) 193

Session 2: Récapitulation et renforcement des connaissances de base sur le traumatisme (4h 20m) 198

Jour 2 : Récapituler et approfondir les connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme 206

Session 1 : Récapitulation des 4 principes de l'AST (1h 15m) 206

Session 2 : Des approches et techniques pour surmonter les problèmes post-traumatiques (2h 30m) 208

Session 3 : Pratiquer l'AST dans des jeux de rôle (2h) 217

Jour 3 : Résumé, aperçu des contenus et clôture de la formation 220

Session 1 : Terminaison de l'approfondissement des connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme (2h) 220

Session 2 : Récapitulation des contenus du Module 1 au Module 4 (2h) 221

Session 3 : Clôture du quatrième module (1h 15m) 223

Module 4 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme et sur l'approche sensible au stress et au traumatisme

Les objectifs du module :

- Les participantes réfléchissent et approfondissent leurs connaissances et leurs techniques des modules précédents, notamment par rapport aux sujets du traumatisme et de l'AST.
- Les participantes apprennent ce que sont les stratégies de coping avec les signes de traumatisme et les techniques pour regagner le contrôle dans des situations de flashbacks.
- Les participantes pratiquent l'AST dans des jeux de rôle.
- Les participantes réfléchissent à ce qu'elles ont appris et aux connaissances qu'elles auraient besoin d'approfondir.

Le contexte du module 4 et les contenus principaux de la formation

Le dernier module est un module consacré au récapitulatif et à l'approfondissement de toutes les connaissances acquises. Pendant les deux premières journées, les participantes réfléchissent et approfondissent sur ce qu'elles ont appris par rapport au concept du traumatisme et l'approche sensibilisée à la gestion du stress et du traumatisme. Elles font la connaissance des facteurs de protection et de risque dans le processus traumatique et au deuxième jour, apprennent les techniques pour surmonter les problèmes post-traumatiques, - ce que les experts en matière psychosociale appellent « coping » en anglais.

Des jeux de rôles sur l'approche sensible au stress et au traumatisme ainsi qu'un récapitulatif de toute la formation et des défis non résolus, qui persistent, complètent le cycle de formation.

GARDEZ À L'ESPRIT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

Pour une bonne préparation, il faut toujours lire les instructions et surtout les fiches à distribuer. Il faut également préparer les flipcharts en avance afin de ne pas couper le déroulement de la séance.

Quelques fois, il se peut que les participantes se rendent compte de leurs lacunes par rapport aux sujets dans le dernier module, justement. C'est important de prendre le temps pour les parties récapitulatives afin d'assurer que les sujets principaux sont bien maîtrisés. Il est plus important d'assurer les connaissances pratiques les méthodes pour mener une conversation de soutien que d'avoir retenu chaque détail. C'est pour cela que les jeux de rôles sont importants et il faut réfléchir aux résultats que les facilitatrices veulent atteindre; et donc bien préparer les jeux de rôle en avance.

Jour 1 : Récapituler et approfondir les connaissances sur le traumatisme

Session 1 : L'ouverture du module ⏰ (1h 25m)

1. Souhaiter la bienvenue et ouverture de la session ⏰ (30m)

Matériaux:

- Différents objets, préparés par les facilitatrices (petits jouets, objets de la nature : fleurs, fruits des arbres etc., cartes avec images etc.)

ETAPES :

1. Arrivée et se présenter avec des symboles : après des mots de bienvenue et un bref résumé du sujet de cette formation, invitez les participantes à choisir l'un des symboles que vous avez préparés en avance au milieu de votre cercle. Chaque participante doit choisir un symbole qui représente le mieux sa situation et ses expériences du moment (par exemple comment elle se sent en ce moment, ce qu'elle aime beaucoup, ce qui lui rappelle sa propre personnalité -> un symbole avec lequel elle se sent facilement connectée).

Quand chaque participante a trouvé un symbole, faites une ronde et donnez le temps à chaque participante de saluer ses collègues et de raconter pourquoi elle a choisi son symbole et ce que celui-ci signifie pour elle. Expliquez que chaque participante a le droit de décider quelles informations elle souhaite partager par rapport à son symbole.

2. Exercice : le travail avec les images intérieures : réveiller la lumière du soleil dans votre corps (15m)

Matériaux :

- Fiche à distribuer : « réveiller la lumière du soleil dans votre corps »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'afin de se charger de l'énergie psychique pour cette dernière étape de la formation, vous allez introduire un autre exercice d'imagination. Cela donnera aussi la possibilité d'arriver ici en formation en focalisant notre attention sur notre processus intérieur.

2. Exercice d'imagination: réveiller la lumière du soleil dans votre corps : Suivez les instructions sur la fiche «Exercice d'imagination: Réveiller la lumière du soleil dans votre corps»

Exercice d'imagination: réveiller la lumière du soleil dans votre corps

Pour que les participantes soient prêtes à faire un exercice de visualisation, demandez-leur d'abord d'étirer activement les parties suivantes du corps: les bras, les jambes et la partie supérieure du corps.

Demandez aux participantes de se rappeler de l'exercice de respiration qu'elles ont fait au cours de l'un des modules précédents.

Demandez maintenant aux participantes de se concentrer sur la partie entre le diaphragme et le nombril et montrez-leur ce que vous voulez dire. Expliquez en outre que dans cette partie, nous avons un champ d'énergie, innervé par les nerfs et les vaisseaux sanguins très fins. Cette région est appelée «plexus solaire».

Expliquez aux participantes que nous avons des yeux extérieurs qui peuvent voir l'environnement autour de nous et que nous avons aussi des « yeux intérieurs » qui peuvent regarder ce qui se passe en nous-mêmes. Demandez aux participantes d'ouvrir leurs yeux intérieurs. Maintenant, lisez les instructions suivantes :

Imaginez cette partie de votre corps où votre soleil intérieur brille. Sentez la chaude lumière dorée.

Inspirez et expirez profondément et imaginez que la lumière se propage à travers votre poitrine, touchant votre cœur, et inhalez profondément la lumière du soleil dans vos poumons. Elle se lève dans votre tête et rafraîchit votre cerveau, vos pensées et votre esprit. De l'épaule laissez-la se répandre à travers les bras, dans vos mains, jusqu'aux bouts de vos doigts.

Retournez à la source de la lumière du soleil dans votre plexus solaire et prenez une autre profonde respiration. Laissez la lumière du soleil se propager à travers la partie inférieure de votre corps: dans votre bassin, vos hanches et vos jambes vers le bas dans vos pieds jusqu'aux bouts de vos orteils.

Prenez une autre profonde respiration et sentez votre corps plein de lumière dorée. Reconnaissez vos sentiments et vos pensées, détendez-vous et, si vous voulez, sentez votre paix intérieure.

Apportez vos mains jusqu'à la région du plexus solaire et posez-les-y. Grâce à vos mains, sentez la connexion avec votre soleil intérieur, reconnaissez le soleil comme source de votre force intérieure. Inspirez la puissance de cette force profondément.

3. Présentation de l'objectif et du programme du module 4 (10m)

Matériaux :

- Flipchart: « aperçu du contenu du module 4 »
- Flipchart : « programme détaillé du premier jour »

ETAPES :

1. Input : expliquez les objectifs de ce module et affichez le flipchart préparé en avance : « aperçu du contenu de module 4 ». Donnez un aperçu des sujets à traiter lors de ces trois jours de formation, en résumant les sujets de chaque jour.

Puis, affichez le flipchart préparé en avance : « programme détaillé du premier jour» et expliquez ce que vous avez prévu pour la première journée. Demandez si les participantes ont des questions ou remarques.

Donnez aussi les informations nécessaires par rapport aux questions organisationnelles et à la logistique (l'heures de travail, pauses, repas, clôture de formation, frais de transport etc., tous cela seulement selon votre rôle).

4. Etablir le cadre de travail (30m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez qu'avant de commencer la formation il vous faut encore le temps de mettre en place certaines préparations. Comme vous l'avez déjà partagé lors du module 1 et 2, les formations de *medica mondiale* ont toujours comme objectif d'autonomiser les participantes et de les sensibiliser au stress et au traumatisme. C'est pour cela qu'il nous est très important d'établir une bonne ambiance dans les formations, où chaque personne peut se sentir à l'aise et respectée.

2. Brainstorming sur les règles de groupe : pour établir un bon cadre de travail, expliquez que vous allez installer des règles de fonctionnement pour le groupe, proposées et acceptées par toutes les participantes. Faites un brainstorming sur la question : Qu'est-ce qu'il vous faut pour vous sentir en sécurité et à l'aise dans ce groupe et qu'est-ce qui vous permet d'apprendre facilement et de partager aussi vos préoccupations personnelles ?

Notez les règles de groupe acceptées par le groupe sur un flipchart que vous affichez à un endroit bien visible lors de toute la formation.
Veillez à ce que les aspects suivants soient fixés dans tous les cas comme règles de base :

- ✔ Confidentialité,
- ✔ Respect/estime de l'autre et et respect de la différence
- ✔ Prendre soin de soi et de l'autre

3. Fixation des tâches partagés : expliquez qu'il y a certaines tâches, comme dans le premier module, dont les participantes devraient être responsables, afin que la formation puisse être une expérience bénéfique pour tout le monde

- ✔ Synthèse du jour précèdent (brève synthèse de 3-5min. en dénommant les sujets principaux et une découverte importante par sujet)
- ✔ « Madame timing »
- ✔ « Equipe pour prendre soin de soi-même » (2 personnes qui veillent sur les pauses, donnent des energizers etc.)

Désignez des volontaires pour chaque tâche et notez leurs noms sur un flipchart, affichez à un endroit bien visible lors de toute la formation.

Session 2 : Récapitulation et renforcement des connaissances de base sur le traumatisme (4h 20m)

1. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : l'histoire de palmier (20m)

Matériaux :

- Flipchart préparé en avance avec le dessin d'un palmier avec la pierre et l'eau.

ETAPES :

1. Brainstorming : rappelez aux participantes que vous avez eu jusqu'à présent différents inputs et exercices sur ce que c'est le traumatisme. Demandez aux participantes ce dont elles se souviennent par rapport au sujet : De quels exercices ou quels termes techniques est-ce qu'elles se rappellent par rapport au sujet ? Notez les points mentionnés.

2. Introduction explicative : expliquez que lors de cette session vous allez récapituler les connaissances sur le traumatisme par étapes.

3. Récapitulatif : affichez le flipchart préparé en avance montrant le palmier avec une grande pierre sur la tête de l'arbre et de l'eau aux racines. Demandez aux participantes si l'une se rappelle de l'histoire de palmier et peut donner un bref résumé de l'histoire. Sinon, donnez un bref compte rendu.

Puis, faites le rappel des pierres et de l'eau et demandez aux femmes quelles sont les pierres (les expériences douloureuses) et l'eau (les ressources / les forces) typiques de leurs clientes. Notez-les sur le flipchart du palmier au niveau de l'eau et de la pierre.

Rappelez aux participantes que même si le douleur d'un traumatisme ne peut pas être effacée, une personne traumatisée peut apprendre à vivre avec cette « pierre » et ressentir à nouveau la joie, l'espoir et la puissance. La tâche d'une APS est de soutenir la cliente dans ce processus, pour retrouver les forces de la vie.

2. Approfondir les connaissances sur le « traumatisme » : La définition clinique d'un événement traumatique

(30m)

Matériaux:

- Flipchart préparé « la signification du traumatisme »
- Flipchart préparé : La définition clinique d'un évènement traumatique (DSM-V)

ETAPES :

1. Input : affichez le flipchart préparé en avance « la signification du « traumatisme » » et précisez que vous allez expliquer en détail le mot « traumatisme ».

La signification du « traumatisme »

Trauma (grec : blessure)

- blessure psychosociale sous forme de problèmes typiquement post-traumatiques
- causée par l'expérience d'évènements extrêmement menaçants
  - ➜ évènements traumatiques
  - ➜ Évènement, qui provoque une impuissance absolue et une perte de contrôle totale

Puis, expliquez que les évènements qui peuvent causer un traumatisme sont appelés « évènements traumatiques » et décrits comme suit (affichez le flipchart préparé en avance « La définition clinique d'un évènement traumatique (DSM-V)) :

La définition clinique d'un évènement traumatique (DSM-V)

Confrontation avec la (ou la menace de la) mort, une blessure (ou menace de) grave ou (menace de) violence sexuelle par :

- propre expérience
- observation/ être témoin d'autres qui sont affectés
- apprendre, qu'une personne proche est affectée
- confrontation directe répétée avec détails des évènements traumatiques (police, ambulances, reporteurs, photographes etc.)

Donnez aussi des exemples pour chaque probable évènement décrit.

2. Discussion en plénière : faites une discussion avec les participantes, pour déterminer les « pierres » que l'on pourrait qualifier d'évènements traumatiques dans le contexte du palmier. Ensuite définissez ensemble quels seraient des événements très pénibles pour les femmes ou des tâches représentant des charges importantes pour elles, mais sans qu'ils puissent être considérés comme traumatisants.

Demandez aussi quels mots locaux sont utilisés pour décrire le terme « évènement traumatique ».

3. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : Les signes du traumatisme et l'importance de la psychoéducation (1h)

Matériaux:

- Fiches à distribuer : „Qu'est-ce que c'est le traumatisme? du module 1
- Flipchart préparé « Autres signes liés au traumatisme : »

1. Introduction explicative : Expliquez aux participantes qu'une des interventions la plus importante pour des survivantes d'événements traumatisants, c'est la psychoéducation. Si une survivante nous parle des signes de traumatisme comme par exemple, des cauchemars ou des flashbacks, nous pouvons l'aider en expliquant que ce sont des réactions normales à des événements anormaux et expliquer les effets typiques après de tels événements.

2. Récapitulation : les signes du traumatisme : Expliquez que pour montrer la psychoéducation, vous allez d'abord revoir les signes typiques d'un traumatisme. Demandez aux participantes de quels signes de traumatismes elles se rappellent. Notez les contributions et dites que vous allez comparer les contributions avec les signes montrés sur la fiche. Distribuez les photocopies des fiches „Qu'est-ce que c'est le traumatisme? » du module 1 et comparez ce dont les participantes se sont rappelées avec les signes montrés sur la fiche.

3. Jeu de rôle en plénière sur la psychoéducation: Expliquez que vous allez montrer avec votre co-facilitatrice un petit épisode pendant l'écoute active où la cliente parle de quelques signes et nous donnons une psychoéducation.

Jouez une cliente (donc : une de vous facilitatrices) qui parle de ses symptômes et qui indique qu'elle a peur de devenir folle. L'APS (jouée par l'autre facilitatrice) explique que cela vient de ses expériences traumatisantes, qu'il y a des signes typiques du traumatisme (en les nommant) et que c'est tout à fait normal de réagir comme cela, que ces sont des signes normaux après des expériences anormales.

Après le jeu de rôle, demandez aux participantes si elles ont encore des questions par rapport au jeu de rôle et les signes.

4. Jeu de rôle en petits groupes : demandez aux participantes de se regrouper en groupes de 3. Soulignez que vous pouvez utiliser la fiche « Qu'est-ce que c'est le traumatisme ? » afin que les participantes se rappellent plus facilement des différents signes.

Indiquez aux petits groupes qu'une participante va jouer la cliente – comme dans le jeu de rôle précédent en plénière – tandis qu'une autre va donner des éléments de psychoéducation et la troisième va observer et donner du feedback. Après elles vont changer les rôle. Donnez 15 minutes maximum, donc quelques 5 minutes par jeu de rôle.

5. Réflexion en plénière : demandez aux participantes de revenir après les séquences de jeux de rôle et de partager leurs expériences. Soulignez encore une fois que cela peut déjà être très utile et rassurant quand les survivantes souffrant des signes de traumatismes apprennent qu'elles ne sont pas en train de développer une sorte de « folie » mais que ces signes sont normaux et liés aux expériences blessantes. Soulignez également que quelques signes comme les cauchemars et les flashbacks sont culturellement quelque fois stigmatisés et peuvent être interprétés comme des signes de sorcellerie (ce qu'ils ne sont pas !).

6. Input : soulignez qu'il y a d'autres signes de traumatismes et affichez le flipchart « D'autres signes de traumatisme ». Lisez-les signes ensemble.

Autres signes liés au traumatisme :

- La dépression (la tristesse, l'isolement)
- Crises d'angoisse ou de panique
- Addiction aux drogues et à l'alcool
- Troubles de l'alimentation (manger trop ou manger trop peu / se forcer à vomir)
- Problèmes psychosomatiques (comme par exemple des maux de têtes, maux du bas ventre sans explication physique)
- Difficulté de gérer les émotions
- Manque total de confiance en soi et en toute forme d'aide possible

Clôturez par un energizer, puisque le sujet du traumatisme est assez lourd et il faut toujours bien prendre soin de ses énergies en traitant les sujets difficiles.

4. Approfondir les connaissances sur le traumatisme : Les facteurs de protection et de risques (1h 30m)

Matériaux :

- Cartes cartonnées rouges et vertes
- Flipchart préparé en avance : « modèle de gestion de traumatisme »
- Fiche: »Le processus de gestion post-traumatique : Les facteurs de protection et de risques »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous allez maintenant approfondir davantage les connaissances sur les facteurs qui jouent un rôle dans la gestion d'un traumatisme. Chaque être humain réagit différemment à un événement traumatisant. L'éventualité qu'une personne développe des réactions de stress traumatique à long terme après un événement traumatisant, dépend de différents facteurs que nous désignons sous le nom de facteurs de protection et de facteurs de risques.

Affichez le flipchart préparé en avance « modèle de gestion de traumatisme » et montrez qu'après avoir fait une expérience traumatique, lors du processus de la gestion post-traumatique, chaque individu peut soit développer des symptômes/ problèmes à long terme, soit se stabiliser. Lors de cette séance vous allez travailler sur les facteurs qui protègent les survivantes de développer des symptômes et sur les facteurs qui les mettent en risque.

2. Travail en groupe : demandez aux participantes de travailler en petits groupes de trois personnes et de réfléchir sur les questions suivantes en se servant de ce qu'elles ont observé dans leur travail en en tant que APS, mais aussi dans leur expérience de vie:

- Qu'est ce qui peut-aider une personne à se stabiliser après une expérience traumatique ?
- Qu'est ce qui peut mettre une personne en risque de développer des troubles après une expérience traumatique ?

Distribuez des cartes cartonnées en rouge et vert à chaque groupe et demandez aux participantes de noter les facteurs de protection (première question) sur les cartes vertes, et les facteurs de risques (deuxième question) sur les cartes rouges. Donnez environ 30 minutes pour l'exercice.

3. Présentation en plénière : laissez les groupes présenter leurs résultats en plénière et affichez les cartes cartonnées sur le flipchart « modèle de gestion de traumatisme » (classez les cartes vertes sur le côté bas/ stabilisation et les cartes rouges sur le côté haut/ développement de symptômes)

4. Input : expliquez qu'il y a des facteurs de risques et de protection à différents niveaux : des facteurs liés à l'évènement traumatisant, des facteurs en lien avec la personne et ses antécédents et des facteurs en lien avec l›environnement social et les expériences sociales après un évènement traumatisant. Donnez des exemples et mettez-les en relation avec les résultats de travaux de groupe (la fiche « Le processus de gestion post-traumatique : Les facteurs de protection et de risques » peut vous aider)

5. Distribuez la fiche: « Le processus de gestion post-traumatique : Les facteurs de protection et de risques »

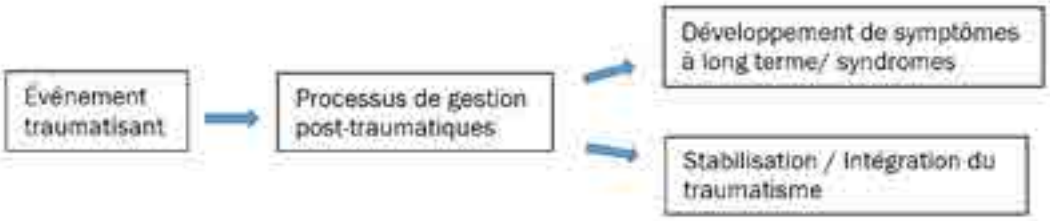
6. Réflexion en plénière : donnez un peu de temps pour une réflexion en plénière sur ce que les participantes pensent des facteurs de risque et de protection et pourquoi ces connaissances sont importantes pour elles.

Si cela n'a pas été mentionné par les participantes, ajoutez les aspects suivants :

- ✔ Une personne qui a fait une expérience traumatique ne développe pas forcément de réactions de stress traumatique à long terme, elle peut aussi se stabiliser, si elle a des facteurs de protection à ses cotés
- ✔ Pour le travail d'une APS il est important de savoir ce qui peut aider à stabiliser la cliente, et ce qui peut aggraver la situation.
- ✔ Savoir qu'il y a des facteurs en dehors de la volonté de l'APS peut alléger le sentiment d'une trop grande responsabilité que l'APS peut éprouver.

Le processus de gestion post-traumatique : Les facteurs de protection et de risques

Chaque être humain réagit différemment à un événement traumatisant. L'éventualité qu'une personne développe des réactions de stress traumatique à long terme après un événement traumatisant, dépend de différents facteurs que nous désignons sous le nom de facteurs de protection (facteurs qui protègent des survivantes de développer des problèmes à long terme) et de facteurs de risques (facteurs qui mettent les survivantes en risque de développer des problèmes à long terme).



Facteurs de protection et de risques liés à l'événement traumatisant :

- Durée : plus c'est long, plus c'est grave
- Force/intensité subjective
- Événement traumatisant unique ou répété
- Catastrophe d'origine humaine (en général pire) par rapport à une catastrophe naturelle
- Imprévisibilité/incontrôlabilité
- Liaison entre le rôle de victime et celui de bourreau
- Sens/Possibilité d'intégration

Facteurs de protection et/ou de risques en lien avec la personne et ses antécédents :

- Instabilité psychique qui existait déjà auparavant
- Aptitudes de communication et relationnelles (plus elles sont marquées, plus c'est positif)
- Phase de développement pendant laquelle le traumatisme a lieu (plus c'est tôt, plus c'est grave)
- Religion/système de valeur stable
- État de santé général
- Expérience préalable avec des structures familiales dysfonctionnelles/mauvais traitements pendant l'enfance
- Sexe féminin (facteur de risque !)

Facteurs en lien avec l'environnement social :

- Soutien par la famille/le partenaire (en cas de violence sexualisée, le facteur de protection le plus important) et la communauté
- Niveau de stress actuel
- Stigmatisation par le reste de la société (p. ex. violence sexualisée)
- Existence de ressources matérielles, etc.
- Soutien juridique et politique dans la confrontation « publique » avec la violence

5. Récapitulation des contenus sur le traumatisme : La neurophysiologie du traumatisme (1h)

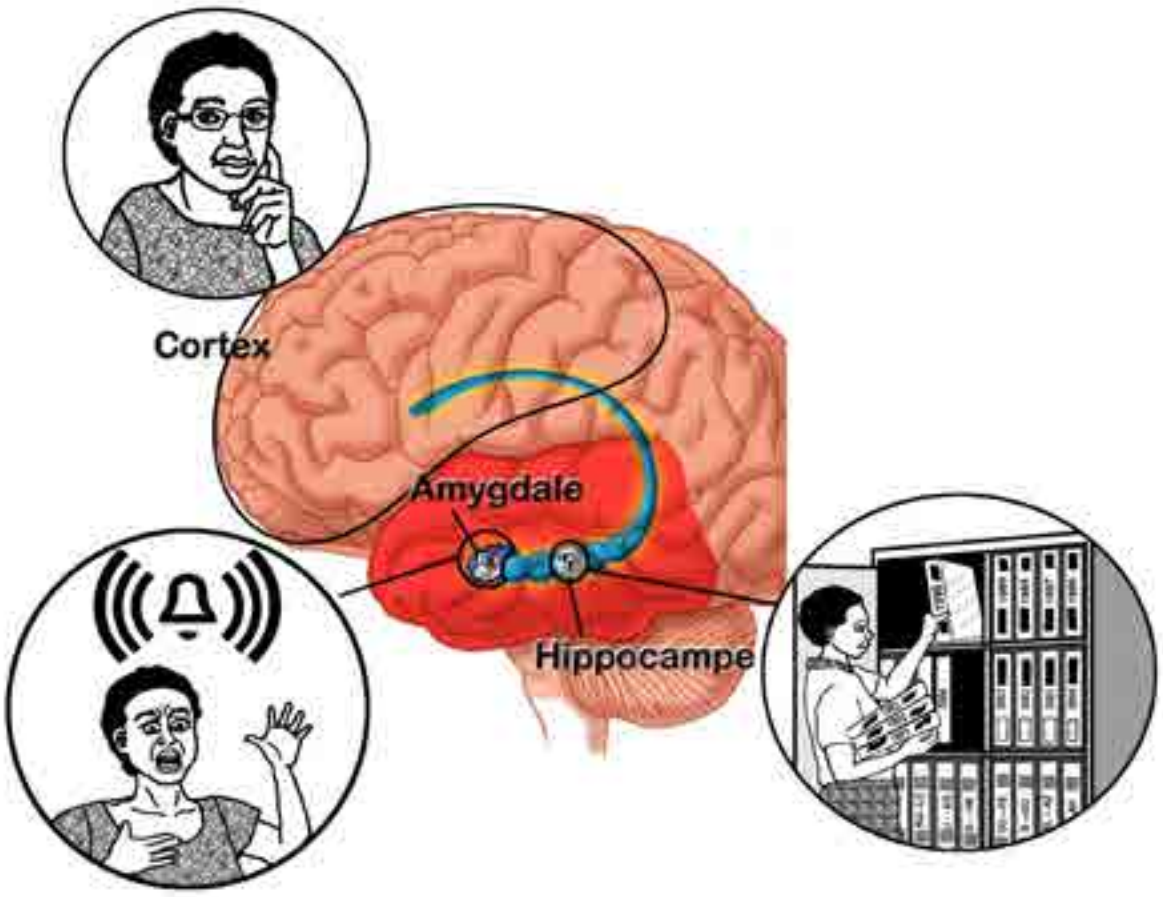
Matériaux :

- Image du cerveau en A 3 laminée
- Fiches « Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau lors d'un évènement traumatique ? » et
- Fiches « La physiologie du traumatisme psychique du module 2 »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que dans le module 3 vous avez élargi vos connaissances sur le traumatisme en apprenant les fondations neurophysiologiques (donc : des processus qui se passent au cerveau pendant une expérience traumatisante).

Affichez l'image laminée du cerveau.



2. Brainstorming : demandez aux participantes ce dont elles se rappellent des différentes parties de la réaction neurophysiologique. Notez les contributions correctes, pour les contributions incorrectes, mettez un point d'interrogation et expliquez que vous allez revenir à cette question en lisant la fiche.

Lisez ensemble la fiche de module 3 « Qu'est-ce qui se passe dans le cerveau lors d'un évènement traumatique ? » de nouveau et voyez ce qu'il faut encore expliquer en profondeur.

3. Jeu de rôle en petits groupes : demandez aux participantes de revenir dans leurs groupes de l'exercice sur la psychoéducation et de pratiquer de nouveau la psychoéducation en expliquant maintenant la physiologie du traumatisme à une cliente. Laissez-les faire des tours de rôles. Elles peuvent se servir de la fiche.

4. Partage en plénière : demandez-leur comment était l'expérience d'expliquer le modèle à une cliente imaginaire. A quoi peut cela servir ? (Réponse : cela aide à comprendre en tant que cliente traumatisée que ce qui se passe en moi est une réaction normale, dirigée par les processus cérébraux automatisés.).

Si l'énergie du groupe est épuisée, demandez un autre energizer.

Jour 2 : Récapituler et approfondir les connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme

Session 1 : Récapitulation des 4 principes de l'AST (1h 15m)

1. Mise en scène des 4 principes de l'AST (1h 15m)

Matériaux :

- 4 fiches cartonnées avec les inscriptions des 4 principes de bases et des sous-points (voir fiche «Les principes de base de l'approche sensible au stress et au traumatisme module 3), la fiche doit être élargie et puis coupée en 4 morceaux et collée sur les cartons A4.
- Fiche : « Comment puis-je aider une personne traumatisée en intégrant l'approche sensible au stress et au traumatisme dans l'accompagnement psychosocial ?

ETAPES :

1. Brainstorming: demandez aux participantes ce dont elles se rappellent de l'approche sensible au stress et au traumatisme. Notez leurs contributions si elles sont correctes (NB : Regardez bien la fiche du module 3). Demandez-leur aussi de quels principes de l'AST elles se rappellent. Ecrivez les réponses correctes sur le flipchart.

2. Travail en groupes : expliquez que vous allez maintenant travailler en 4 groupes et donnez à chaque groupe un des 4 principes sur les fiches cartonnées.

Demandez aux participantes de mettre sur place une petite scène d'une séance d'accompagnement psychosocial, où le principe sur lequel le groupe travaille sera bien mis en évidence. Donnez 15 minutes aux groupes pour inventer un cas et cette petite scène ne doit pas durer plus que 5 minutes (NB : Expliquez qu'elles peuvent aussi utiliser le cas de Mama Jeanne et de Catherine du module 2).

3. Présentation en plénière : après avoir inventé la scène, chacun des 4 groupes montre comment ils ont préparé la scène. C'est en faisant appel à leur créativité qu'ils feront ce petit jeu de rôle.

Après chaque scène et le principe montré, résumez l'essentiel du principe.

4. Distribuez la fiche: « Comment puis-je aider une personne traumatisée en intégrant l'approche sensible au stress et au traumatisme dans l'accompagnement psychosocial ? » et lisez la ensemble. Expliquez que dans les exercices suivants, les participantes vont mieux comprendre comment appliquer l'AST dans l'accompagnement psychosocial.

Comment puis-je aider une personne traumatisée en intégrant l'approche sensible au stress et au traumatisme dans l'accompagnement psychosocial ?

L'approche sensible au stress et au traumatisme n'est pas une méthode de thérapie, mais l'ensemble d'une attitude et de méthodes particulières qui visent à renforcer le sentiment de sécurité et de protection de la survivante.

Une approche sensible au stress et au traumatisme est particulièrement sensible aux besoins des personnes qui ont été exposées à la violence, en essayant de les stabiliser suffisamment pour retrouver leur sentiment de sécurité et de contrôle, tout en réduisant les niveaux de stress et en évitant un nouveau traumatisme. L'approche sensible au stress et au traumatisme peut être utilisée pour tous les types d'interventions, mais est particulièrement utile dans le domaine de l'accompagnement psychosocial.

Comment est-ce qu'une APS peut appliquer l'approche sensible aux stress et au traumatisme lors de l'accompagnement psychosocial ?

1. Identifiez toutes les choses qui peuvent ramener le **sens de sécurité** de la survivante dans sa vie personnelle, dans sa famille et dans sa communauté. Personne ne peut se remettre d'un traumatisme, s'il ne se sent pas en sécurité!

2. Offrez des informations sur les **stratégies saines et utiles de « coping »**, pour faire face aux symptômes pénibles du traumatisme, par exemple des exercices de respiration, etc.

3. Donnez un **nom à sa souffrance**: le traumatisme est une blessure que la violence laisse sur nos cœurs et dans nos esprits; ce n'est pas un signe de sorcellerie ou de mauvais esprits. **Reconnaissez sa douleur**: «C'était une expérience très douloureuse».

4. Expliquez ses **symptômes (psychoéducation**) et soulignez qu'ils sont **normaux**: « Il est normal que vous vous sentiez perturbée. La plupart des gens sentent la même chose que vous après de tels événements ».

5. Aidez-la à **identifier les déclencheurs** qui ramènent les mauvais souvenirs, et suggérez des façons dont elle pourrait les contrôler.

6. Identifiez des **choses positives** dans sa vie actuelle; peu importe ce dont il s'agit et tout ce qui lui donne la force et le courage (ressources).

7. Faites **attention à votre niveau de stress** en aidant une personne traumatisée. On ne peut pas prendre soin de quelqu'un d'autre, sans prendre soin de soi-même.

Session 2 : Des approches et techniques pour surmonter les problèmes post-traumatiques ⏰ (2h 30m)

1. Les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques ⏰ (1h 15m)

Matériaux :

- Fiche « les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques «

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que, comme on vient d'apprendre, il y a certaines stratégies et techniques, qui peuvent aider une cliente à surmonter des problèmes post-traumatiques. Dans l'accompagnement psychosocial, il est utile d'aider les clientes à élargir leur potentiel afin qu'elles puissent gérer les problèmes post-traumatiques. L'accompagnement représente une intervention qui contribue à l'autonomisation de la cliente et renforce sa «sécurité intérieure». Il y a mêmes des techniques que chaque survivante de violence applique pour surmonter sa douleur, parfois sans en être consciente. Ces techniques d'adaptation sont appelées des « stratégies de coping » (la façon de maitriser des évènements difficiles, capacité dont chaque être humain dispose). Maintenant vous allez découvrir des stratégies de coping, dont certaines sont surement utilisées par vos clientes intuitivement. D'autres peuvent être introduites par vous, et testées ensemble avec elles.

2. Travail en groupe : divisez les participantes en quatre groupes, chaque groupe va travailler sur une question différente. Demandez-leur de faire un brainstorming sur leur question et de noter toutes les réponses qu'elles trouvent sur un flipchart. Avant de commencer assurez-vous que les questions soient bien comprises (inclus les expressions techniques comme « flashback », « cauchemar » etc.) Les questions pour les groupes sont les suivantes :

Groupe 1 : Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de flashbacks (sentiment de revivre le trauma)?
Groupe 2 : Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de cauchemars (mauvais rêves, qui sont effrayants) pour qu'elle se sente mieux ?
Groupe 3 : Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de troubles de sommeil (problème pour s'endormir, de se réveiller souvent etc.) pour qu'elle se sente mieux ?
Groupe 4 : Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre d'être tendue et hyper - vigilante tout le temps pour qu'elle se sente mieux ?

Donnez-leur environ 20-30 minutes pour le travail en groupe.

3. Présentations en plénière : avant les présentations, distribuez la fiche « Les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques » et laissez les groupes présenter individuellement et lisez les paragraphes de la fiche correspondantes après chaque présentation.

Les stratégies de coping pour les problèmes post-traumatiques

Les symptômes qui surviennent après des événements traumatisants peuvent être considérés comme des réactions tout à fait normales à des événements qui ne sont pas normaux. Nous pouvons penser que ces symptômes sont comme des moyens par lesquels notre cerveau et notre corps tentent de se réconcilier avec la peur et l'horreur que nous avons vécues. La bonne nouvelle est que nous pouvons apprendre à gérer ces symptômes! Voici quelques-unes des meilleures pratiques qui sont utilisées partout dans le monde pour faire exactement cela.

Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de flashbacks?

Un flash-back se produit lorsque la mémoire d'un événement traumatique dérange dans le présent, et fait qu'une personne se sente comme si la chose dont elle se souvient se passait réellement en ce moment. Un flash-back est un souvenir soudain et fort de l'événement traumatique, et est généralement accompagné par des sentiments de peur écrasants. Les flashbacks peuvent être déclenchés par un son, une odeur, une couleur ou toute autre expérience sensorielle qui est en quelque sorte similaire à l'expérience traumatisante d'origine. Nous appelons ces choses qui nous rappellent les événements traumatisants «déclencheurs». Ces déclencheurs nous «entrainent» dans le passé et nous font désespérément répéter notre expérience, et la ressentir comme si elle se passait maintenant.

Ce que vous pouvez faire:

Lorsque vous sentez qu'un «déclencheur» commence à vous affecter, ou des images traumatiques sont en train de devenir fortes, essayez de «sortir du» flashback avant qu'il ne vous domine en trouvant un moyen de réaffirmer votre connexion avec le monde autour de vous: efforcez-vous aussi intensément que vous pouvez de vous réorienter dans le présent en regardant les choses autour de vous et en concentrant votre attention sur ces choses concrètes que vous pouvez voir, comme des fleurs, des arbres, des bâtiments ou des personnes. Essayez de sentir comment la terre sous vos pieds est dure. Concentrez votre attention sur là où vous êtes maintenant, et dites-vous: «Ceci n'est pas en train de se passer maintenant. C'est déjà terminé. Je suis en sécurité ici. Il s'agit d'une mémoire. C'est différent de ce que j'ai vécu auparavant.»

D'autres moyens de vous réorienter sont les suivants:

1. Clignez fort vos yeux;
2. Changez la façon dont vous êtes assis ou debout;
3. Respirez profondément;
4. Si vous êtes assis, levez-vous et marchez aussi vite que possible autour de l'espace dans lequel vous êtes;
5. Secouez votre corps vigoureusement;
6. Nommez les objets dans votre environnement à haute voix; dire: «là-bas c'est un arbre; là il y a une table », etc.
7. Dites votre propre nom à haute voix: «Je suis... »;
8. Lavez votre visage avec de l'eau froide;

9. Appuyez vos pieds sur le sol.
10. Pensez à ces choses qui peuvent déclencher ces images fortes: Demandez-vous: Que faisiez-vous juste avant que le flashback ne survienne? Qu'avez-vous entendu/vu/senti comme odeur qui pourrait avoir déclenché les images en train de revenir?

Ces techniques ne sont pas destinées à empêcher les déclencheurs d'avoir un effet (vous ne «vous remettez » pas de leur cause comme vous le faites, disons, d'une crise de paludisme), mais à vous apprendre à les gérer et à contrôler la réaction et la peur qu'elles suscitent en vous, et ainsi éviter le «glissement» dans un flashback auquel elles peuvent conduire autrement.

Il est impossible d'éviter les déclencheurs, mais il est extrêmement important - et tout à fait possible - de maîtriser la façon dont vous «réagissez» à eux. En apprenant à reconnaître les déclencheurs quand ils se produisent, et en ayant des mécanismes en place qui vous aident à faire face à leurs effets, vous pouvez réduire leur influence.

Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de cauchemars?

Les cauchemars sont semblables à des flashbacks: ce sont aussi des expressions de souvenirs traumatiques dans lesquels vous pouvez rêver toutes les épisodes ou une partie de l'expérience traumatique. De façon similaire aux flashbacks, il est important que quand vous vous réveillez vous essayez de vous reconnecter instantanément à l'instant présent et à l'endroit où vous êtes. Il est important pour votre cerveau et votre corps de comprendre que tous ces sentiments de peur appartiennent à quelque chose qui est déjà terminé ! Vous pouvez faire ce qui suit:

Ce que vous pouvez faire:

1. Lorsque vous êtes réveillée par un cauchemar, allumez la lumière/une bougie, levez-vous un moment, déplacez-vous, prenez un verre ou une tasse d'eau, lavez votre visage et dites-vous des choses comme: «C'était juste un cauchemar, ce n'est pas la réalité. Le rêve se rapportait au passé, pas au présent. C'est fini. J'ai survécu. Je suis en sécurité ici.»
2. Vous pouvez également vous dire calmement avant d'aller au lit que vous pourriez avoir un cauchemar et avoir peur, mais que vous vous réveillerez de ce cauchemar et que toujours vous vous direz que ce n'est pas votre présent.
3. Certaines personnes retrouvent le calme après un cauchemar en lisant quelque chose avant de se rendormir, en priant, ou en faisant des exercices de respiration. D'autres décrivent leurs cauchemars à quelqu'un avec lequel ils se sentent à l'aise (leur conjoint, un ami, etc.).

Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre de troubles de sommeil?

Beaucoup de survivantes de traumatismes ont des problèmes d'endormissement ou de sommeil. Les problèmes de sommeil sont souvent les signes les plus persistants du traumatisme.

Ce que vous pouvez faire:

1. Avant d'aller au lit, ne vous exposez pas aux pensées ou aux images violentes (c'est- à -dire regarder des films ou des programmes de télévision violents, ou parler de choses horribles avec d'autres personnes) puis que de telles histoires et images peuvent contenir des images - déclencheuses qui pourraient remonter à la surface pendant que vous êtes endormie.
2. Faites assez d'exercices au cours de la journée pour vous assurer que vous êtes physiquement fatiguée le soir.
3. Priez ou faites des exercices de relaxation (par exemple, des exercices de respiration) avant d'aller au lit.
4. Choisissez un temps régulier pour vous coucher. Ne dormez pas longtemps pendant la journée, même si vous êtes fatiguées, afin que vous soyez fatiguées le soir. Gardez régulières les habitudes de sommeil, afin que votre corps «sache» quand il est censé dormir.
5. Ne prenez pas d'alcool.
6. Evitez les somnifères, sauf s'ils sont prescrits par un médecin. Le sommeil qu'ils procurent est différent du sommeil normal, et pourrait empêcher votre cerveau de traiter des expériences traumatisantes d'une manière saine pendant que vous dormez.

Que peut faire une personne traumatisée quand elle souffre d'être tendue et hyper - vigilante tout le temps?

Certaines personnes qui ont vécu des expériences dangereuses dans la vie stockent cette terreur et cette peur dans leur corps: elles sont tendues tout le temps, comme si elles s'attendent à ce que de mauvaises choses se reproduisent à tout moment. Cette tension est une tentative de rester préparée à cette éventualité. Bien que ce soit une technique de survie qui peut aider à nous protéger quand le danger est réel et menaçant, il commence à fonctionner contre nous quand le danger est passé. Le fait de rester tendu et hyper- vigilant pendant longtemps provoque beaucoup de douleur et de tension dans le corps et nous rend nerveux et irritable. Que pouvez-vous faire pour libérer cette tension?

Ce que vous pouvez faire:

1. Quand les pensées sur l'événement reviennent tout le temps et vous rendent tendues, vous pouvez essayer de les arrêter en disant haut et fort ou même en criant «STOP».
2. Faites des exercices qui vous débarrassent de la tension physique: faites du sport, ou libérez votre tension en cultivant ou en faisant une autre activité physique vigoureuse.
3. Essayez des exercices la relaxation tels que chanter ou respirer profondément chaque fois que vous vous sentez tendues.
4. Essayez de prendre un bain chaud plutôt que froid, car cela peut avoir un effet apaisant sur votre corps et détendre vos muscles.

2. Les techniques pour récupérer le contrôle (1h 15m)

Matériaux :

- Fiche: Techniques pour récupérer le contrôle
- Flipchart préparé en avance « les différentes catégories des « déclencheurs »

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que l'approche sensible au stress et au traumatisme contient non seulement des principes, mais aussi quelques techniques qui aident à renforcer le contrôle et augmenter le sentiment de la sécurité intérieure des clientes.

Expliquez que pour les survivantes de traumatismes les sentiments d'impuissance et de pertes de contrôle, -qui sont aussi souvent expérimentés après l'évènement traumatique (parfois des mois ou des années plus tard) -, sont très douloureux. Ces sentiments sont p.ex. expérimentés par des flashbacks complets (le sentiment de revivre le traumatisme) ou seulement par des émotions ou sensations détachées (p.ex. une forte peur dans une situation « normale », sans comprendre la raison exacte). Il y a des techniques qui aident premièrement à prévenir qu'une cliente perde le contrôle et qui deuxièmement aident à récupérer le contrôle au cas où la « prévention » n'aurait pas fonctionné.

2. Input : faites un bref Input sur la batterie d'énergie et le signal « STOP » en expliquant comment ces techniques sont utilisées et dans quels buts (pourquoi) elles sont utilisées (le handout « Techniques pour récupérer le contrôle » peut vous aider).

Puis, introduisez l'idée des **facteurs déclencheurs de crises (« trigger »)** (le handout « Techniques pour récupérer le contrôle » peut vous aider) et demandez aux participantes si elles ont déjà vécu des situations où des « triggers » ont déclenché une réaction (flashback/ dissociation) chez une cliente. Laissez-les dénommer des « triggers » connus, puis affichez le flipchart préparé en avance et présentez les différentes catégories de « déclencheurs » :

De possibles « déclencheurs » peuvent être

1. des **perceptions sensorielles qui rappellent l'évènement traumatisant** (p. ex. la couleur « rouge », des voix fortes, une certaine odeur, des attouchements etc.)
2. des **émotions semblables aux émotions (post-) traumatiques** (honte, angoisse, dégoût, sentiment d'impuissance, sentiment de vulnérabilité etc.)
3. des **sensations physiques qu'on avait pendant les expériences traumatisantes** (p, ex, des palpitations, des sueurs, un « black-out », etc.)
4. des **pensées qu'on avait pendant l'expérience traumatisante** (p. ex. « Je vais mourir », « Je suis à la merci de », etc.)
5. des **comportements liés aux évènements traumatisants** (p.ex. fuite, paralysie, lutte, etc.)

Expliquez aux participantes qu'identifier des déclencheurs possibles avec une cliente peut être une mesure de prévention, pour éviter de nouvelles sensations de pertes de contrôle sous forme de flashbacks, dissociations ou seulement des sentiments/ sensations pénibles. Si la cliente connait ses « déclencheurs » elle peut mieux réagir et se préparer à leur faire face (en utilisant des stratégies de coping, voir la fiche).

Continuez par expliquer ce que signifie une dissociation et demandez aux participantes si elles ont déjà vu des clientes en état de dissociation (soit « flashback », soit « absence mentale »). Distribuez la fiche « Techniques pour récupérer le contrôle » et lisez ensemble avec les participantes les instructions comment interrompre une dissociation.

3. Travail en dyades : pratiquer « interrompre une dissociation : Demandez aux participantes de se mettre à deux et expliquez-leur qu'elles vont maintenant essayer d'interrompre une dissociation chez leur partenaire. Une va jouer une cliente, qui entre dans un état dissociatif (soit flashback, soit absence mentale), l'autre va essayer de rentrer en contact avec elle en suivant les instructions pour interrompre une dissociation. Expliquez-leur de commencer ce petit jeu de rôle directement au moment où la cliente entre dans l'état dissociatif.

Après 5 minutes elles changent de rôle.

4. Partage en plénière : revenues en plénière, demandez aux participantes comment l'exercice s'est passé et si elles pensent qu'elles peuvent appliquer cette technique avec leurs clientes.

Techniques pour récupérer le contrôle

La batterie d'énergie (prévention des situations de perte de contrôle)

La batterie d'énergie permet d'obtenir des informations sur l'état actuel de la cliente sans que celle-ci ait besoin de parler beaucoup et de fournir de nombreuses explications et qu'elle soit obligée de parler elle-même de la charge psychique dont elle souffre. On peut établir ainsi une plus grande distance avec cette charge. Cette méthode est particulièrement appropriée pour les clientes extrêmement chargées.
En plus, en parlant sur son niveau de batterie on peut aussi montrer à la cliente si son niveau d'énergie augmente au cours d'un entretien ou après plusieurs consultations - cela lui donnera l'assurance que son état peut changer et s'améliorer.

Le signal « STOP » (prévention des situations de perte de contrôle)

Le signal « Stop » sert à interrompre des situations interactionnelles pour protéger la cliente d'une charge psychique excessive, voire même d'une nouvelle traumatisation. Le signal peut être émis par la cliente elle-même ou par l'aidante.

Le signal « stop » **chez la cliente** se compose d'un geste corporel puisque les mots nous manquent souvent dans des situations de stress (physiologie du traumatisme). Il serait bien que la cliente choisisse un geste (p. ex. lever la main droite) qui lui permette d'interrompre à tout moment un entretien ou une activité. La cliente devrait s'exercer plusieurs fois à faire ce geste pour qu'il s'enregistre bien dans la mémoire corporelle et se distingue de ses gestes du quotidien.

En ce qui concerne **les aidants**, on expliquera à la cliente que ce signal sera toujours utilisé quand l'aidante a le sentiment qu'un entretien ou une activité pèse trop à la cliente et qu'elle présente par exemple une augmentation de ses symptômes. L'aidante émet un «STOP» bien net et l'entretien ou l'activité est interrompu(e) aussitôt. Ensuite, il convient de ne pas parler de la situation mais de distraire la cliente par une autre activité ou quelque chose de beau pour que la cliente puisse de nouveau se détendre. Il est important que la cliente comprenne que le signal stop n'est pas une punition mais une mesure de protection. L'aidante tente de cette façon d'empêcher un « déclencheur » de souvenirs, voire même une retraumatisation.

L'identification des facteurs déclencheurs de crises (« triggers ») (prévention des situations de perte de contrôle)

Les « triggers » sont des stimuli déclenchants qui sont liés à des expériences traumatiques. Lorsque des personnes traumatisées sont confrontées à des stimuli de ce genre, cela déclenche de fortes réactions comme l'angoisse, la panique, des crises de colère ou de la tristesse, ce qui peut aller jusqu'à des flash-backs dissociatifs. Ces états sont très pénibles pour les survivantes, il est donc important d'identifier les « triggers » aussitôt que possible et d'expliquer à la survivante ce qui se passe en elle. Certes, il est impossible d'éviter complètement les reviviscences traumatiques et les flash-backs, mais lorsqu'on connaît ces « triggers », on peut mieux les contrôler.

De possibles déclencheurs peuvent être

- des **perceptions sensorielles** qui rappellent l'évènement traumatisant (p. ex. la couleur « rouge », des voix fortes, une certaine odeur, des attouchements etc.)
- des **émotions semblables** aux émotions (post-) traumatiques (honte, angoisse, dégoût, sentiment d'impuissance, sentiment de vulnérabilité etc.)
- des **sensations physiques** qu'on avait pendant les expériences traumatisantes (p, ex, des palpitations, des sueurs, un « black-out », etc.)
- des **pensées** qu'on avait pendant l'expérience traumatisante (p. ex. « Je vais mourir », « Je suis à la merci de », etc.)
- des **comportements** liés aux évènements traumatisants (p.ex. fuite, paralysie, lutte, etc.)

Interrompre une dissociation (Intervention dans une situation de perte de contrôle)

Une dissociation est un détachement ou le refoulement de situations douloureuses. Pendant un événement traumatique (dissociation **péritraumatique**), elle sert par exemple à ne pas ressentir de douleurs, ou bien à percevoir le vécu d'une plus grande distance. La dissociation péri-traumatique a donc une fonction, celle d'aider à survivre.
Mais beaucoup de personnes traumatisées retombent aussi plus tard, lorsque l'événement traumatique est passé, sans cesse dans le mécanisme de la dissociation. Dans ce cas, on parle d'une dissociation post-traumatique. Celle-ci peut surgir aussi bien sous la forme d'un flash-back (reviviscence complète, le sentiment que le traumatisme se répète maintenant) que d'une « absence mentale » (p.ex. regard dans le vide) ou sous des formes mixtes. Quelle qu'en soit la forme, la personne concernée ne réagit plus quand on s'adresse à elle normalement et n'est plus orientée à l'ici et au maintenant. Comme cet état est souvent très pénible pour les survivantes et de plus dysfonctionnel, il s'agit d'éviter le plus possible ces états dissociatifs (en identifiant les « triggers ») ou les interrompre le plus rapidement possible.

Si vous craignez que votre cliente ne se trouve dans un état dissociatif, vous pouvez agir comme suit :

1. **Expliquer la situation d'une voix claire et nette** (p. ex. : « Bonjour Mme X, je suis Mme Y. Vous êtes ici (lieu..). Vous êtes en sécurité, j'ai l'impression que vous êtes dans une situation antérieure, je vais essayer de vous faire revenir ici... »)
2. **Signaler de la proximité/ offrir un contact** (p. ex. : « Je suis auprès de vous », « Vous êtes en sécurité » ; tenter d'établir un contact visuel ou tendre la main pour la presser...)
3. **Irriter et interrompre** (quand les étapes 1 et 2 n'ont pas pu faire revenir la cliente, l'irriter et interrompre la dissociation (p.ex. en chantant, en lui offrant à manger ou à boire, en laissant tomber près d'elle une feuille ou un crayon, en racontant quelque chose de drôle etc. vous pouvez faire preuve ici de créativité !)

   MAIS : n'essayez jamais de déclencher une réaction de peur ou de poser des questions sur la dissociation (« À quoi pensez-vous en ce moment précis ? Qu›est-ce qui vous arrive ? ») – Cela peut approfondir la dissociation.

4. Dès que la cliente a retrouvé sa lucidité : **l'orienter sur l'ici et le maintenant** (p. ex « Comme c'est bien que vous soyez de nouveau avec nous, savez-vous où nous sommes, pouvez-vous dire mon nom ?, etc. »)
5. **Changement de position, changement de lieu, changement de sujet** (p.ex. se lever, parler de tout autre chose, quelque chose d'agréable, distraire, etc. pour activer la partie rationnelle du cerveau (le « cerveau de la penseuse »))

   EN AUCUN CAS : demander la cliente « où elle était » lors l›état dissociatif car cela pourrait déclencher une nouvelle dissociation.

Session 3 : Pratiquer l'AST dans des jeux de rôle ⏰ (2h)

1. Pratiquer comment appliquer l'approche sensible au stress et au traumatisme lors de l'accompagnement psychosocial ⏰ (2h)

Matériaux :

- Fiche à distribuer : Le cas d'Ellen

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous allez maintenant pratiquer ce que vous venez juste d'apprendre sur la pratique de l'AST. Vous allez faire un jeu de rôle sur le premier entretien d'une APS avec une cliente. Pendent que l'APS suit le processus « normal » des neuf étapes de l'accompagnement psychosocial, elle va essayer de garder en tête aussi les critères de base de l'AST et les appliquer. Les participantes peuvent mettre la fiche avec les dessins sur le sol pour se souvenir des étapes.

2. Travail en plénière : distribuez la fiche « l'histoire de Ellen » et lisez-la ensemble.

Puis, discutez en plénière : Quels sont les évènements traumatiques trouvés dans l'histoire ? Quels sont les signes de stress post-traumatique trouvés dans l'histoire ? Notez-les sur un flipchart.

Pour la préparation de l'APS rassemblez tous les éléments important pour le processus de l'écoute active et notez-les sur un autre flipchart. Essayez de trouver au moins deux aspects pour chaque principe de base de l'AST, comment l'APS peut intégrer cela dans l'entretien, par exemple : Pour la sécurité, on peut assurer Ellen que tout va rester confidentiel (1er exemple) et que l'APS va lui demander si elle se sent à l'aise en allant à la maison (2ième exemple) etc.

Puis, demandez aux participantes qui veut jouer l'APS et qui veut jouer la cliente.

3. Jeu de rôle: demandez aux actrices de se préparer pendant quelques instants pour leur rôle à l'extérieur et demandez aux autres d'observer le jeu de rôle : Assignez 3 observatrices pour observer si les 9 étapes sont respectées et 2 observatrices pour observer si les aspects de l'AST que vous avez élaborés auparavant sont couverts. Les autres peuvent observer le comportement non-verbal de la cliente et de l'APS. Donnez environ 15-20 minutes pour le jeu de rôle du premier entretien de l'APS avec Ellen et expliquez que si l'APS se sent bloquée, elle peut vous le dire et vous pouvez toujours l'aider.

Après le jeu de rôle, remerciez les actrices pour leur courage et laissez-les se « dé-rôler ». Demandez d'abord comment l'APS s'est sentie et si l'enveloppe protectrice l'a aidé à se protéger. Puis, demandez du feedback sur les interventions utilisées par l'APS. Demandez d'abord ce qu'elle a fait de bien par rapport aux neufs étapes et par rapport à la sensibilité au traumatisme. Puis demandez ce qu'elle aurait pu faire différemment.

Si vous avez assez de temps, faites un deuxième jeu de rôle avec d'autres actrices (basé sur le feedback donné) portant sur le premier entretien entre l'APS et Ellen. Vous pouvez aussi faire un deuxième jeu de rôle le lendemain comme récapitulation.

Donnez du feedback de la même façon que juste expliqué et faites un energizer.

Etude de cas: L'histoire d'Ellen

Ellen est une mère de trois enfants. Pendant la guerre, elle a subi des choses horribles: son fils aîné, Simon, qui avait treize ans, a été tué par les rebelles devant ses yeux. Ensuite, elle a été violée par cinq hommes et laissée saignante dans la brousse. Heureusement, elle a été retrouvée par des voisins qui s'enfuyaient, lesquels l'ont prise avec eux. Elle a finalement retrouvé ses trois autres enfants, qui vivaient avec sa sœur, mais son mari Jean-Claude était toujours introuvable. Lorsque les combats ont pris fin, elle est retournée à son village natal et s'est mise à rechercher Jean-Claude. Après quatre mois d'attente épouvantable, elle a reçu un message de la Croix-Rouge qu'Jean-Claude était vivant, mais dans un camp de réfugiés. Après quatre mois, il est rentré. Ellen et Jean-Claude étaient heureux tous les deux comme chacun pensait que l'autre était mort, mais ils ne parlaient pas de ce qui leur était arrivé. Tous les deux avaient changé. Tous les deux avaient l'air triste. Mais ils voulaient oublier. Ils se concentraient sur le travail dans leur champ de manioc et sur la prise en charge de leurs enfants. Ils ont dit: « oublions ce qui est arrivé et concentrons-nous sur nos vies ».

Au début, cette stratégie fonctionnait bien et ils étaient en mesure de gagner leur vie. Cependant, après une courte période, Ellen a commencé à avoir des cauchemars. Dans ses rêves, elle voyait toujours son fils en train d'être tué et se réveillait en hurlant. Jean-Claude essayait toujours de faire son mieux pour l'aider à revenir à ses sens. Ils sont allés voir un sorcier qui leur a dit qu'un mauvais esprit la hantait et que son fils n'allait pas avoir la paix avant que l'esprit ne quitte. Il a accompli certains rituels, qui semblaient fonctionner au début, mais après quelque temps les cauchemars ont repris.

Jean-Claude n'avait jamais demandé à Ellen si elle avait été violée pendant la guerre, mais depuis son retour, elle sursautait chaque fois qu'il la touchait. Elle restait tendue pendant les rapports sexuels et parfois ses yeux le fixaient comme s'il faisait partie des ennemis. Quand il essayait de lui poser des questions à ce sujet, elle niait qu'il y avait un problème, disant qu'elle était simplement fatiguée suite au travail acharné.

Quand Ellen et Jean-Claude allaient au marché pour vendre leur manioc, ils avaient l'habitude de passer devant l'endroit où elle avait vu son fils tué et avait été violée. Elle courait aussi vite qu'elle le pouvait, et ensuite transpirait et pleurait. Finalement, elle a juré de ne plus retourner au marché. Rapidement, elle a commencé à éviter les groupes de personnes et s'est mise à tourner constamment le dos aux gens, par exemple, quand elle était à l'église, comme si elle avait peur qu'elle pourrait revoir un de ses tortionnaires.

Aujourd'hui, les choses vont mal à la maison. Jean-Claude a commencé à perdre sa patience devant le comportement «déraisonné» d'Ellen et la traite de folle, qui n'est bonne à rien. Ellen est désespérée. Elle ne veut pas lui dire ce qui s'est passé, comme elle a honte et a peur qu'il pourrait la quitter et la laisser seule avec les enfants.

Ellen a récemment entendu parler qu'il y avait d'une nouvelle ONG qui offre des services de counseling dans un centre pour femmes et filles. Elle veut aller la voir pour parler avec l'une de ses APS au sujet de son ressenti irrationnel, et de sa volonté de retrouver sa vie d'autre fois.

Jour 3 : Résumé, aperçu des contenus et clôture de la formation

Session 1 : Terminaison de l'approfondissement des connaissances sur l'approche sensible au stress et au traumatisme (2h)

1. Continuation des jeux de rôle
(1h)

ETAPES :

1. Jeux de rôles : Au cas où le temps n'était pas suffisant la veille, vous pouvez donner du temps pour un deuxième jeu de rôle sur l'accompagnement psychosocial sensible au stress et au traumatisme. Suivez les instruction de la veille.

2.Questions et clarifications par rapport au quatrième module
(1h)

ETAPES :

1. Echange en dyades : Demandez les participantes de s'échanger avec leurs voisines sur des questions qui sont encore ouvertes par rapport aux contenus de ce module. Donnez 10 minutes pour cet échange.

2. Partage en plénière et réponses aux questions : Laissez les participantes partager leurs questions avec vous et essayez de les répondre.

Session 2 : Récapitulation des contenus du Module 1 au Module 4 (2h)

1. Elaborer un aperçu des contenus de la formation et identifier des contenus non intégrés (2h)

Matériaux:

- Cartes cartonnées vertes et rouges
- Cartes cartonnées préparées en avance avec les catégories

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez que vous êtes maintenant presque arrivées à la fin de la formation des quatre modules. Avant de terminer la formation vous voudriez bien récapituler les contenus que vous avez vus lors de ces 12 jours – et voir lesquels sont faciles à retenir pour les participantes et lesquels ont bien ou moins bien été intégrés. Dans cette séance vous allez élaborer avec les participantes un aperçu bien clair de tous les contenus de la formation.

2. Réflexion individuelle : demandez aux participantes de prendre 15 minutes pour elles-mêmes et de repenser à chaque module : de quels contenus est-ce qu'elle se rappellent ? Quels contenus leurs sont restés en mémoire ? Demandez-leur de réfléchir seulement et de ne pas vérifier les contenus dans leurs carnets ou documents. Il ne s'agit pas d'un examen – au contraire, on s'intéresse aux contenus qui sont restés dans la mémoire des participantes. Laissez les participantes prendre des notes sur leurs réflexions avec des mots clefs.

3. Travail en groupe : puis, divisez les participantes en groupes de 3 personnes et demandez-leurs d'échanger par rapport aux contenus dont elles se rappellent. Si l'une se rappelle d'un aspect dont les autres membres du groupe ne se rappellent pas, elle peut leur expliquer de quoi il s'agissait. Demandez-leurs de noter tous les contenus dont elles se rappellent ET QUI SONT BIEN INTEGRES sur des cartes cartonnées vertes (un aspect par carte) et de noter tous les contenus dont elles se rappellent ET QUI NE SONT PAS BIEN INTEGRES sur des cartes cartonnées rouges (un aspect par carte).

Donnez 30 minutes pour cet exercice.

4. Présentation en plénière : laissez les groupes présenter et afficher leurs cartes. Après que chaque groupe a présenté les éléments dont elles se rappellent de la formation, présentez les catégories suivantes (préparées en avance sur des cartes cartonnées comme des « titres ») :

- Les connaissances de bases sur la violence sexuelle et basée sur le genre
- Les principes de base de l'accompagnement psychosocial
- Les éléments de l'accompagnement psychosocial (9 étapes)
- Les connaissances sur le traumatisme
- l'AST
- Prendre soin de soi-même

Puis, essayez ensemble avec les participantes de regrouper leurs cartes sous des catégories correspondantes (bien structuré sur le mur). Ajoutez des contenus sur lesquels vous avez travaillé et qui n'étaient pas mémorisés par les participantes. Demandez-leurs si elles ont bien compris ces contenus (même si elles les ont oubliés dans leur réflexion).

Clarifiez avec les participantes quels contenus ne sont pas bien comprises et réfléchissez si vous pouvez les revoir dans les coachings formateurs à venir.

Session 3 : Clôture du quatrième module (1h 15m)

1. Réflexion de la formation du module 4 en commun (45m)

ETAPES :

1. Introduction explicative : expliquez aux participantes que vous êtes maintenant arrivées à la fin de la formation du quatrième module. Avant de remplir les fiches d'évaluation et de clôturer, vous voudriez bien partager et réfléchir ensemble comment elle se sentent et ce qu'elles emportent de la formation.

2. Partage en plénière: une fleur et une pierre: demandez aux participantes de réfléchir brièvement sur comment étaient ces derniers trois jours pour elles, comment elle se sentent désormais et ce qu'elles ont particulièrement apprécié (une « fleur ») et ce qu'elles emportent avec elles comme difficulté (une « pierre »). Et la fleur et la pierre peuvent être liées au contenu de la formation, mais aussi à l'ambiance du groupe, à leur vision du futur etc. Demandez aux participantes de partager leur fleur et leur pierre avec vous en plénière. Veillez à ce que chaque participante ne parle pas trop longuement (seulement quelques phrases) pour que le tour de table ne devienne pas trop long et fatiguant pour les participantes.

2. Remplissage des fiches d'évaluation et clôture (30m)

Matériaux:

- Fiches d'évaluation

ETAPES :

1. Distribuez les fiches: d'évaluation et laissez les participantes les remplir.

2. Clôture: avant que tout le monde parte, faites un cercle avec les participantes et remerciez-les pour leur participation active et leurs contributions importantes. Expliquez que (comme aussi dans les autres modules) vous voudriez bien les remercier et dire au-revoir avec un geste qui soit répété par les participantes. Faites alors un geste de remerciement ou de au-revoir (ou bien d'un autre sentiment que vous voudriez bien partager avec les participantes) et laissez les participantes répéter ce geste. Laissez les participantes continuer qui feront l'une après l'autre leur geste qui sera répété par toutes les autres.

Clôturez par une petite fête si possible, pendant laquelle vous dansez pour célébrer l'engagement et la participation tout au long de ces 4 modules.

Annexe

Images en A-4

Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial 226

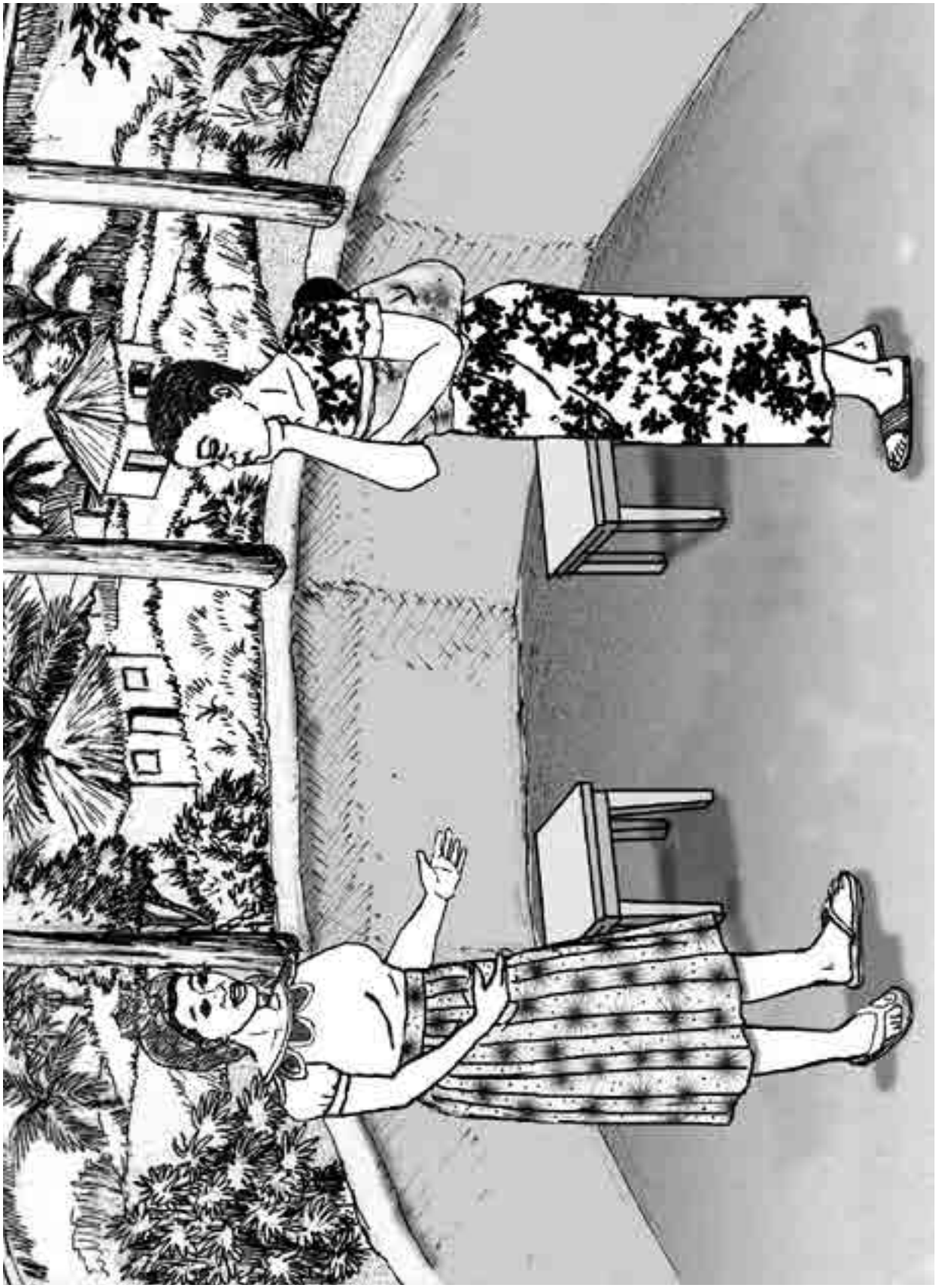
Les 4 principes de base 235

Exercices d'imagination 239

5 idées de récapitulatifs 245

5 idées pour les évaluations quotidiennes 248

1. Images en A-4 –
Les 9 étapes de l'accompagnement psychosocial



No.1 Accueil

No.2 Ecoute active

No.3. Evaluer les dangers

No.4 Identifier les besoins

No.5 Donner des informations

No.6 Déterminer les prochains pas ensemble (le plan d'action)

No.7 Clôture

No. 8 Remplissage de dossier

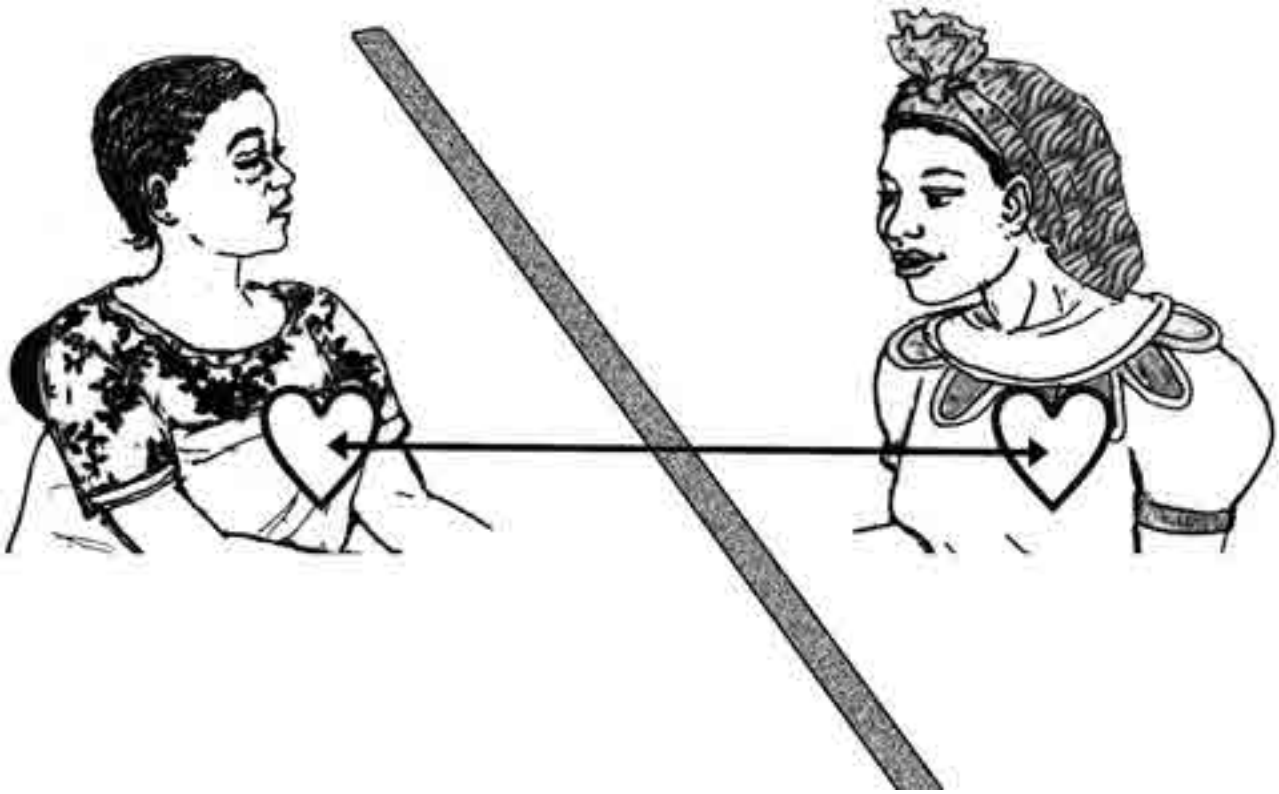
No. 9 Prendre soins de soi-même

Images en A-4 –

Les 4 principes de base

Garder le secret / la confidentialité

L'empathie



L'autonomisation de la cliente

Etablir un rapport de confiance

Exercice d'imagination : La lumière[1]

L'exercice suivant essaie de nous rappeler de notre puissance intérieure. Il peut être fait avec les participantes de formation, mais aussi avec des clients au cours du processus de counseling.

Demandez aux participantes de s'assurer qu'elles sont assises confortablement. Demandez-leur de fermer les yeux ou de baisser leurs regards, il suffit d'écouter leur respiration.

Donnez les instructions suivantes:

«Imaginez qu'il y a une source de lumière quelque part en dehors de votre corps (PAUSE). Vous permettez cette lumière d'entrer en vous par le haut de votre tête. La lumière se dirige vers une zone particulière dans votre corps-. Vers une partie de votre corps qui a vraiment besoin de lumière (Longue PAUSE). Quand la lumière s'est installée dans cette partie, imaginez-la prendre une certaine couleur. Cette couleur se sent très confortable et chaleureuse pour vous. (PAUSE) La lumière colorée est maintenant en train de s'étendre vers l'extérieur et commence lentement à couvrir l'ensemble de votre corps. Imaginez votre corps en train de briller de lumière, pris de chaleur et de joie. Voyez-vous baignées de cette lumière et sentez la paix et l'amour venant de votre cœur. Restez avec ce sentiment pendant un certain temps (longue PAUSE). Gardez ce sentiment au fond de vous et réalisez que chaque fois que vous le souhaitez, vous pouvez revenir à cette lumière PAUSE).

Lorsque vous sentez que vous êtes prêtes à revenir à la salle de formation, imaginez lentement que vous êtes en train de centrer cette lumière dans votre cœur. Lorsque vous l'avez stockée là, ouvrez vos yeux et laissez-vous revenir dans la salle»

Demandez aux participantes ce qu'elles ont ressenti pendant l'exercice et comment elles se sentent maintenant. Assurez-vous que tout le monde dit quelque chose pour vérifier que tout le monde est de «retour» dans la salle et pas perdu dans les sentiments difficiles. Certaines participantes pourraient vouloir partager leurs expériences.

Vous pouvez répéter l'exercice chaque fois que vous sentez que c'est nécessaire.

[1] D'après: Ludwig, Ulrike (2013). Imaginationsübungen - Tipps und Tricks. http://www.ludwig-ulrike.de/docs/imaginationsuebungen_tipps_und_tricks.pdf Ici: pp. 13-14.

Exercice d'enracinement[2]

Expliquez que se fondre dans l'«ici et maintenant» est une stratégie très utile à utiliser quand une mémoire traumatique revient et entraîne une personne dans le passé. La connexion à notre corps et à la terre en-dessous de nous aide également à retrouver le calme: à détendre nos muscles tendus, à calmer notre cœur quand il bat très fort, à ralentir notre respiration et à respirer plus profondément. Toutes ces choses sont des signes que notre corps se prépare à affronter un danger. Cet exercice peut servir à «dire» à notre corps que ce danger est terminé et que nous sommes maintenant en sécurité.

Instructions

« Prenez quelques minutes pour prendre conscience ce qui se trouve autour de vous (PAUSE). Vous pouvez fixer votre regard sur un point en face de vous, si vous voulez (PAUSE). Utilisez autant de vos sens que vous le pouvez. Sentez la chaise sur laquelle vous êtes assises avec vos mains. Prenez conscience du sentiment que cela produit en vous. Prenez conscience de comment votre corps se sent, assis sur quelque chose (PAUSE). Est- ce que la chaise sur laquelle vous êtes assises est dure ou mou? Est-ce que votre corps se sent raide, ou sent-il une douleur quelque part? Si oui, faites quelques mouvements jusqu'à ce que vous vous sentiez à l'aise.

Maintenant respirez l'air autour de vous. Pouvez-vous sentir quelque chose? Cette salle, la nourriture, la nature? Sentez la température de l'air qui effleure votre peau, s'il y a de la brise. (Si vos yeux sont fermés, ouvrez-les maintenant). Regardez quelque chose en face de vous. Faites vraiment attention aux détails de tout ce que vous voyez; toutes les choses qui font qu'il est ce qu'il est. Remarquez sa couleur, sa forme, ce dont il est composé. Écoutez les sons autour de vous. Sans parler, voyez à combien de ces sons vous pouvez donner les noms. Sentez vos pieds coller fermement sur le sol. Sentez votre poitrine monter et descendre avec votre souffle. Prenez le temps de prendre vraiment conscience des choses, de les expérimenter à travers vos sens, et vous vous trouverez en train de vous connecter à votre corps et votre soi. »

[2] D'après Cheryl Rainfield, quoted in: *medica mondiale* (2010). Dealing with Violence against Women and Consequences of Psychological Trauma. Resource Manual for Health Professionals. *medica mondiale*: Cologne. ici: p.102.

FICHE À DISTRIBUER

Exercice d'imagination : le coffre-fort[3]

Instruction :

« Je vous invite de vous asseoir et de vous mettre à l'aise. Si vous voulez, vous pouvez fermer les yeux ou fixer avec les yeux un point devant vous pour que vos yeux puissent se détendre un peu.

Je vous invite maintenant de vous imaginer une chambre où il y a un coffre-fort, donc une armoire ou une cassette dans lesquels on peut mettre des objets de valeur et les enfermer. Votre coffre-fort est peut-être dans un endroit très particulier, dans une banque par exemple, mais cela peut être aussi un endroit spirituel. Imaginez-vous que vous vous mettez en route et marchez un peu pour aller vers cet endroit ou vers ce bâtiment où il y a votre coffre-fort.

Entrez dans ce bâtiment ou dans ce lieu quand vous serez arrivés et regardez le coffre-fort fermé. Peut-être c'est un coffre-fort beau et grand, peut-être ce coffre-fort a des différents compartiments à l'intérieur. Dans ce coffre-fort vous pouvez déposer tout ce que vous ne voulez pas amener avec vous à la maison. Tout ce que vous voulez laisser ici ou tout de ce que vous voulez vous débarrasser. Tout ces poids lourds, toutes les histoires que vous avez écoutées qui sont importantes, mais qui pèsent très lourds. Vous allez retrouver tout cela le lendemain si vous voulez, tout sera gardé dans le coffre-fort, mais pour le moment, cela peut rester ici.

Ouvrez donc le coffre-fort maintenant et mettez tout dedans ce que vous voulez y laisser. Si vous voulez, vous pouvez même y mettre un souhait, quelque chose que vous souhaitez que cela change pour vous-même ou pour quelqu'un d'autre.

Prenez le temps d'examiner soigneusement combien vous voulez mettre dedans. Vous pouvez fermer et sentir pour un petit moment en vous si vraiment, c'est tout ou bien s'il y a encore d'autres choses que vous voulez y déposer. Si vous voulez, vous pouvez toujours ouvrir encore une fois le coffre-fort et mettre dedans ce que vous voulez. (PAUSE)

Est-ce que tout est dedans que vous voulez lasser derrière vous? Prenez un moment de sentir en vous comment vous vous sentez maintenant. (PAUSE)

Quand vous aurez terminé, fermez le coffre-fort et quittez la chambre où il y a le coffre-fort. Eloignez-vous de cet endroit où vous avez pu déposer tout ce que vous voulez. Et apercevez comment vous vous sentez maintenant. Peut-être vous vous sentez soulagées et plus calmes ou peut-être vous avez d'autres sentiments. Tout ce que vous sentez, c'est bien, c'est juste.

Si vous voulez, vous pouvez vous tourner encore une fois en derrière pour vous assurer qu'il y a ce bâtiment, ce lieu ou il y a le coffre-fort et que vous pouvez toujours y revenir. »

[3] D'après: Reddemann, Luise (2016). Imagination als heilsame Kraft: Ressourcen und Mitgefühl in der Behandlung von Traumafolgen. Klett-Verlag: Stuttgart. Ici: p.65.

Exercice d'imagination : Le jardin intérieur[4]

Instruction :

Installez-vous confortablement sur votre chaise, fermez les yeux si vous le souhaitez, mais ce n'est pas obligatoire. Sinon, cherchez un point sur le sol sur lequel vous pouvez vous concentrer.

Vous contrôlez en permanence la situation.

Détendez-vous autant que vous voulez ; si vous ne voulez pas, vous n'avez pas besoin de vous détendre. Vous pouvez laisser aussi tendue une partie du corps pour être sûr(e) que vous gardez bien le contrôle.

Détendez à présent chaque partie du corps autant que vous voulez, surveillez votre respiration et concentrez-vous sur chaque partie du corps.

Imaginez maintenant un morceau de terre vierge, un morceau de terrain sur lequel rien ne pousse encore. Il peut être aussi petit qu´un dé ou aussi grand qu´un parc à l´anglaise, selon votre humeur en ce moment. ... Et vous faites des plantations sur votre terrain. ... Vous pouvez ensuite, selon vos désirs, donner forme à ce jardin. Ce que vous souhaitez devient tout de suite réalité car vous pouvez faire de la magie avec votre imagination. ... Et si plus tard, vous vous apercevez que vous voulez l´arranger d´une autre façon, vous avez alors un compost que vous aménagez dans un coin du jardin. Vous pouvez y apporter tout ce dont vous ne voulez plus, de sorte que cela puisse se transformer en une terre utile. Et vous pouvez à tout moment y apporter les modifications que vous désirez. ... Si vous le désirez-vous pouvez aussi mettre un plan d´eau dans votre jardin, un étang, une fontaine ou un ruisseau. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi faire un coin pour s´asseoir. ... Vous désirez peut-être avoir des animaux dans votre jardin. ... Et lorsque vous avez donné forme à votre jardin et qu´il vous plaît, vous pouvez alors vous installer quelque part et profiter de votre jardin. ... Vous pouvez réfléchir si vous voulez inviter quelqu´un dans votre jardin. ... Vous pouvez revenir dans votre jardin à tout moment. Vous pouvez le modifier à tout moment si vous en avez envie. ... Revenez ensuite dans la pièce avec toute votre attention

[4] D'après : Reddemann, Luise (2016). Imagination als heilsame Kraft: Ressourcen und Mitgefühl in der Behandlung von Traumafolgen. Klett-Verlag: Stuttgart. Ici: p.66.

FICHE À DISTRIBUER

Exercice d'imagination : Les aidants intérieurs[5]

Dans cet exercice, il s'agit de s'imaginer des aidants intérieurs qui apportent consolation et soutien. Il peut s'agir de personnages de contes de fées ou même de son propre ange gardien. L'important, c'est qu'il ne doit s'agir que de bons aidants intérieurs.

Instruction :

Installez-vous confortablement sur votre chaise, fermez les yeux si vous le souhaitez, mais ce n'est pas obligatoire. Sinon, cherchez un point sur le sol sur lequel vous pouvez vous concentrer.

Vous contrôlez en permanence la situation.

Détendez-vous autant que vous voulez ; si vous ne voulez pas, vous n'avez pas besoin de vous détendre. Vous pouvez laisser aussi tendue une partie du corps pour être sûr(e) que vous gardez bien le contrôle.

J'aimerais maintenant vous inviter à vous rendre dans un lieu sûr intérieur. Imaginez peut-être que vous passez une porte ou un portail et que vous pénétrez dans ce lieu en vous-même en retrouvant progressivement le calme intérieur et en ayant conscience de votre respiration.

Dans votre lieu sûr intérieur, vous pouvez vous sentir en pleine sécurité, c'est votre refuge, là où vous pouvez toujours vous recueillir et vous reposer. Vous pouvez y refaire le plein de force et d'espérance... (pause)

J'aimerais vous prier maintenant de vous mettre en relation avec une partie de vous que l'on peut appeler la sagesse intérieure ou le médecin intérieur, la partie de vous-même qui est sage...

Priez maintenant votre sagesse intérieure de vous mettre en contact avec un ou plusieurs êtres utiles. Soyez ouverts à toutes les perceptions, que vous voyiez quelque chose ou que vous sentiez la présence de ces êtres utiles ou les entendiez. Percevez avec vos sens ce que votre sagesse intérieure veut vous montrer...

(Accordez au moins une minute, puis :)

Vous souhaitez peut-être poser une question aux aidants ? Quelle question aimeriez-vous leur poser ?...Posez cette question aussi précisément que possible, demandez de l'aide pour votre problème et montrez-vous ouvert(e) à chaque réponse qui vous est donnée. Ne portez pas de jugement.

(Accordez suffisamment de temps)

Remerciez les aidants de leur aide et remerciez votre sagesse intérieure, puis retournez lentement dans cette pièce avec votre attention pleine et entière. »

[5] D'après: Reddemann, Luise (2016). Imagination als heilsame Kraft: Ressourcen und Mitgefühl in der Behandlung von Traumafolgen. Klett-Verlag: Stuttgart. Ici: p.59

Remarque pour les facilitatrices : Quelquefois les réponses des aidants sont directes, mais parfois elles sont cryptées, symboliques, et il faudra que nous assurions éventuellement des services de traduction comme pour la rêve. Parfois, ces réponses ne sont compréhensibles ni pour les clientes ni pour les conseillères, et il faut faire preuve de patience.

Dans le premier exercice, des personnages « méchants » apparaissent souvent. Vous déclarez alors que les participantes ont le droit de renvoyer tous les hôtes indésirables, de les mettre éventuellement à la porte, d'établir clairement : « Je ne veux rencontrer que des gens utiles, je m'occuperai de vous autres plus tard. »

5 idées de récapitulatifs

Il est important de faire des récapitulatifs de manière régulière pour consolider les informations et compétences acquises tout au long de la formation. Ces récapitulatifs servent par ailleurs à s'assurer que ces nouvelles connaissances ont été intégrées et saisies de manière adéquate. Nous préconisons de débuter chaque journée de formation avec un récapitulatif de 20 à 60 minutes, en fonction de la complexité des sujets abordés et de la manière dont vous estimez que les participantes ont pu saisir et comprendre ces sujets.
Même si vous manquez de temps, ne démarrez pas de nouveaux sujets, sans vous assurer que les sujets abordés préalablement ont été réellement bien intégrés.

Voici cinq idées de récapitulatifs que vous pouvez également combiner ou modifier, en fonction des circonstances. Essayez de faire des récapitulatifs de manière plutôt ludique, pas trop académique, afin que les participantes puissent se sentir à l'aise, -et qu'elles ne se sentent pas épuisées ou dépassées, avant même de démarrer l'apprentissage de nouvelles connaissances.

1. Deux questions
⏰ (20-45m)

ÉTAPES :

1. Posez aux participantes les deux questions qui suivent (questions que vous aurez préalablement imprimées sur des fiches):

   Question 1: Qu'avez-vous appris de nouveau hier ?

   Question 2: Qu'avez-vous appris hier, qui vous pose encore problème ?

2. Encouragez toutes les participantes à s'exprimer, les unes après les autres. Vous pouvez également y participer - les formateurs et formatrices apprennent quelque chose de nouveau tous les jours - votre intervention peut aussi encourager les participantes à faire part de leur difficultés.

3. Vous pouvez noter les contributions sur deux flipcharts différents. Après avoir rassemblé les contributions de chacune, prenez le temps d'expliquer les éléments qui leur posent encore problème.

2. Questions et réponses des participantes
⏰ (30-45m)

ÉTAPES :

1. Demandez à chaque participante (si le groupe n'est pas trop important) quel concept ou quelle nouvelle idée de la journée précédente n'est toujours pas assez clair pour elles. Notez leurs contributions sur le flipchart.

2. Une fois que vous avez posé la question à chacune des participantes, demandez si quelqu'un pense avoir suffisamment saisi l'un des concepts/idées marqués sur le flipchart pour essayer de les expliquer à l'ensemble du groupe.

3. Complétez ou corrigez de manière respectueuse les réponses proposées et demandez à une autre volontaire d'expliquer l'un des autres points.

4. S'il reste des points sur le flipchart, qui n'ont pas été abordés, prenez en charge leur explication.

3. Le jeu du ballon
⏰ (15-20m)

ÉTAPES :

1. Prenez un ballon et demandez aux participantes de se réunir en cercle. Posez une question en relation avec la journée de la formation de la veille. Comme par exemple une question liée à des « concepts factuels » (ex. «Qu'est-ce la gestion du cas d'étude ?» «Quelles sont les cinq étapes de base du processus d'aide» ?). Ou alors des questions plus d'ordre «personnel» («Qu'est-ce que tu as particulièrement apprécié lors de la formation hier ?» «Parmi les éléments que nous avons vu hier, lesquels sont les plus utiles, selon toi ?». Envoyez la balle à l'une des participantes, qui devra répondre à la question.

2. Une fois qu'elle aura répondu à la question, ce sera à son tour de poser une question en lien avec la formation de la veille et d'envoyer la balle à une autre participante de son choix, qui devra à son tour essayer d'y répondre. Si la personne qui reçoit la balle ne connait pas la réponse, elle peut faire passer la balle à quelqu'un d'autre. Celle-ci peut également faire passer la balle, jusqu'à ce qu'elle parvienne à quelqu'un qui pourra répondre à la question .

3. Répétez le processus jusqu'à ce que chacune ait eu l'occasion de poser une question et de donner une réponse.

4. Vrai ou faux?
⏰ (20-30m)

ÉTAPES :

1. À la fin de la journée de formation, notez 10 affirmations, dont la moitié sont vraies et les autres erronées. Comme par ex. «les compétences d'aides de base, c'est la même chose que l'accompagnent thérapeutique» ou «la gestion des cas d'étude et uniquement réalisée par des accompagnateurs psycho-sociaux». Faites en sorte que les questions ne soient pas ambiguës.

2. Accrochez deux grandes affiches dans les coins de la salle de formation, l'une intitulée «VRAI» l'autre «FAUX».

3. Lisez la première carte aux participantes et demandez-leur de se positionner à côté de l'affiche «VRAI» si elles estiment que c'est vrai et de se mettre à côté de l'affiche «FAUX» si elles pensent que ce n'est pas le cas. Clarifiez ensuite la solution, corrigez les malentendus de manière respectueuse et continuez avec une autre carte et affirmation.

5. S'interviewer mutuellement ⏰ (30-60m)

ÉTAPES :

1. Demandez aux participantes de se regrouper en binômes et de s'interviewer mutuellement, en partant des 3 questions suivantes :

   - Qu'est-ce que tu as appris lors de la journée de formation de la veille, qui est important pour toi ?
   - De quelle manière est-ce que tu penses pouvoir l'intégrer dans ton travail ?
   - Qu'est-ce qui n'est pas encore tout à fait clair pour toi ?

2. Laissez une dizaine de minutes pour les interviews mutuels.

   - Demandez aux participantes de présenter ce que leur collègue a partagé.
   - Notez les questions qui restent en suspens et prenez le temps d'y répondre.

5 idées pour les évaluations quotidiennes

Les évaluations quotidiennes sont importantes afin de mesurer le bon déroulement de la formation, elles permettent aux facilitatrices d'ajuster leurs thématiques et le rythme de la formation,-voire même la méthodologie employée-, elles permettent aussi aux participantes de se sentir partie prenante du processus.

Les évaluations quotidiennes diffèrent de l'évaluation globale, à la fin. L'évaluation globale se fait à la fin du processus de la formation et devrait se faire de manière plus détaillée et,-si possible-, par écrit. Les évaluations quotidiennes en revanche devraient être plus courtes et mêmes ludiques, afin que les participantes apprécient cette partie finale qui clôture la journée.

Voici une dizaines d'idées pour les évaluations quotidiennes qui peuvent être combinées ou modifiées, selon les besoins. N'hésitez pas à en inventer de nouvelles !

1. Deux Questions ⏰ (15-20m)

ÉTAPES :

1. Demandez aux participantes les deux questions suivantes:

   - **Question 1:** Qu'est-ce qui t'a plu lors de la journée de formation d'aujourd'hui? (OU: Qu'est-ce que tu as particulièrement apprécié aujourd'hui ?)
   - **Question 2:** Qu'est-ce qui était plus difficile lors de cette journée de formation? (OU: Qu'est-ce que tu n'as pas apprécié aujourd'hui ?)
   - **Question 3:** As-tu d'autres remarques ?

2. Encouragez toutes les participantes à s'exprimer, les unes après les autres. Vous pouvez également y participer - les formateurs et formatrices apprennent quelque chose de nouveau tous les jours - votre intervention peut aussi encourager les participantes à faire part de leur difficultés.

3. Notez leurs contributions, pensez à préparer les questions que vous allez leur poser le lendemain. Débutez la matinée par les questions lors du récapitulatif et assurez-vous que chacune ait bien intégré les éléments en question.

2. La lampe de poche
⏰ (3-5m)

C'est un exercice d'évaluation intéressant après avoir fait des exercices qui peuvent parfois susciter des réactions émotionnelles fortes. Il se peut que les participantes soient trop épuisées pour avoir des discussions longues lors de la journée de formation. Cet exercice permet également aux facilitatrices d'adresser brièvement les émotions principales des participantes du moment.

ÉTAPES :

1. Demandez aux participantes de définir comment elles se sentent après la journée de formation, juste en un mot. Elles ne sont pas dans l'obligation d'expliquer leur mot ou d'en dire plus. Demandez juste à chacune d'énoncer un seul mot.

2. Si l'une des participantes prononce des mots comme «confuse», «anxieuse» ou «dépassée», vous pouvez décider de lui demander de rester un moment après le départ des autres participantes et d'engager la conversation pour savoir où se situe le problème et pour vous assurer qu'elle ne reste pas seule avec ses difficultés. Il se peut que la formation ait réveillée des souvenirs qu'elle devra confronter et remettre dans le contexte, avant qu'elle ne quitte la formation le soir. Soyez toujours très à l'écoute de «l'ambiance émotionnelle» du groupe et des participantes, surtout si vous avez travaillé sur des sujets susceptibles de provoquer des réactions émotionnelles fortes.

3. Lancer la balle et répondre aux questions
⏰ (10-15m)

ÉTAPES :

1. Demandez aux participantes de se réunir en cercle. Expliquez que vous allez lancer une balle à quelqu'un qui devra répondre à la question suivante : Quel était le sujet le plus important pour toi aujourd'hui ? Une fois que la personne aura répondu à la question, ce sera à son tour de poser la même question et d'envoyer la balle à une autre participante.

2. Quand chacune a eu l'occasion de poser la question et de donner sa réponse, récupérez la balle et répétez l'exercice avec la question «Qu'est-ce que tu souhaiterais pour demain ?»

4. Complétez la phrase
⏰ (5-10m)

REMARQUE : C'est un exercice qui peut être très amusant, mais uniquement si le groupe est petit et si les participantes ne sont pas trop fatiguées.

ÉTAPES :

1. Expliquez aux participantes que le groupe va formuler une phrase qui décrit bien la journée de formation. La phrase commence par «pour moi, la formation d'aujourd'hui était... ». Demandez à l'une des participantes de compléter la phrase. Comme par ex. «pour moi, la journée de formation d'aujourd'hui, c'était une excellente occasion pour en apprendre un peu plus sur mes capacités d'aide».

2. Demandez ensuite à une deuxième personne de répéter la phrase, et de rajouter quelque chose de personnel à la fin. Comme par ex. «pour moi, la journée de formation d'aujourd'hui, c'était une excellente occasion pour en apprendre un peu plus sur mes capacités d'aide et de mieux comprendre la gestion des cas d'étude».

3. Demandez à une troisième personne de répéter la phrase et de rajouter quelque chose de personnel, ainsi de suite. Les participantes peuvent s'aider mutuellement pour se rappeler des différents éléments, quand la phrase devient de plus en plus longue.

5. Levez-vous, si..
⏰ (5-10m)

ÉTAPES :

1. Les participantes sont assises sur leur chaises dans la salle de formation. Demandez-leur de se lever, si la réponse à la question est «OUI».

2. Posez les questions suivantes (ou des questions similaires):

   - J'ai l'impression d'avoir beaucoup appris aujourd'hui.
   - J'ai bien tout compris.
   - J'ai apprécié les jeux de rôles (si applicable).
   - J'ai l'impression d'avoir bien contribué aujourd'hui.
   - Le sujet était vraiment intéressant.
   - Je me sens forte, en possession de tous mes moyens.
   - Je suis fatiguée.
   - Je suis un peu confuse, à cause des discussions d'aujourd'hui.
   - J'ai l'impression que notre groupe travaille bien ensemble, etc.

3. Indépendamment du fait que les participantes se lèvent ou pas, ne faites pas de commentaires, considérez cet exercice juste comme un moyen d'évaluer l'ambiance générale qui règne au sein du groupe.

Notre vision :

« Que les femmes et les filles vivent dans un monde sans violence, fait de dignité et d'équité! »