

Interviewer et conseiller à la base

**Un manuel destiné aux petits groupes
travaillant dans des pays en crise
qui souhaitent améliorer leurs compétences
dans les domaines de l'interview et des conseils**

Ce manuel a été conçu et rédigé par :

MAEVE MOYNIHAN MA, M COMM

e-mail : Moynihan@networklearning.org

Le contenu a été vérifié par, entre autres :

BRIDGET FANN, Ma PSW, Directeur retraité du 'Catholic Social Services UK'
DR. TOOS V.D. BIRK, MD, MPH, ancien docteur en Santé Publique au Guinée-Bissau
et de la Tanzanie
JOLET PLOMP Psy Drs, coach par e-mail

**Les personnes suivantes ont aussi prêté leur temps et leurs
connaissances :**

CLAIRE BOERS-STOLL PSY D, PAUL DU BUF, TRUUS SCHEEPERS, KYRA UBAGHS,
JON ANDERSON

Traduit de l'anglais par :

MONIQUE UBACHS



www.networklearning.org

Amsterdam, April 2001

Table des matières

LETRE AUX RESPONSABLES DES ONG EN AFRIQUE ET EN ASIE	4
A QUI CE MANUEL PEUT SERVIR ?	6
SECTION 1 : CONSTITUER VOTRE PROPRE GROUPE D'ETUDES.....	7
1.1 POURQUOI UN GROUPE ?	7
1.2 EXERCICE DE GROUPE : FIXER LES REGLES DU GROUPE.....	7
1.3 EVEILLEZ L'ESPRIT AVANT DE COMMENCER : CHACUN EST SA PROPRE PERSONNE !...8	
1.4 EVEILLEZ L'ESPRIT : QU'EST-CE QUE C'EST 'LA CULTURE' ?	8
SECTION 2 : COMPETENCES DE L'INTERVIEW	9
2.1 CRÉER UN BUREAU SYMPA ET PRIVÉ.....	9
2.2 APPRENDRE EN REGARDANT	10
2.3 ETRE POLI(E).....	11
2.4 UTILISER LE BON LANGAGE	11
2.5 L'ESPACE ENTRE LES GENS.....	12
2.6 ECHANGER DES REGARDS	12
2.7 SE TOUCHER.....	13
2.8 COMMENT S'ASSEOIR.....	13
2.9 COMMENT ÉCOUTER.....	13
2.10 RECONNAISSANCE DES ÉMOTIONS ; ASSURANCE QU'ON EST NORMAL	14
2.11 LE CARACTÈRE CONFIDENTIEL ET LA SINCÉRITÉ.....	15
2.12 DU RESPECT	16
2.13 LE RÔLE DE VOS PROPRES PRINCIPES ET POINT DE VUE.....	17
2.14 ETRE BIEN INFORMÉ(E)	17
2.15 CERNER LE PROBLÈME ; DÉTERMINER LES PRIORITÉS.....	18
2.16 ETRE D'ACCORD SUR LES POSSIBILITÉS	18
2.17 FAIRE UNE CHECK-LIST ET L'UTILISER.....	19
2.18 CHECK-LIST POUR JUGER LES PREMIERES INTERVIEWS	20
SECTION 3 : COMPETENCES DE BASE DU CONSEIL.....	21
CHECK-LIST POUR JUGER LES COMPETENCES DU CONSEIL :	23
3.1 A QUOI CONSEILLER PEUT SERVIR.....	24
3.2 RECONNAÎTRE DES ACTIONS RÉPÉTITIVES APRÈS DES MAUVAISES EXPÉRIENCES.....	25
3.3 PRÉVOIR QUE DES CLIENTS PEUVENT DEVENIR VIOLENTS.....	26
3.4 APPROCHES GÉNÉRALES POUR AIDER DES GENS AVEC DES PROBLÈMES DIFFÉRENTS	27
3.4.1 AMÉLIORER NOURRITURE ET SOMMEIL.....	27
3.4.2 AIDER LES GENS QUI SE NOURRISSENT MAL	27

Interviewer et conseiller à la base

3.4.3	AIDER LES GENS QUI DORMENT MAL.....	28
3.4.4	AIDER LES GENS À PARLER DE LEURS EXPÉRIENCES	29
3.4.5	AIDER DES GENS À TROUVER DE L'AIDE	30
3.4.6	AIDER AVEC DES CÉRÉMONIES ET DES RITES.....	32
3.4.7	AIDER LES GENS À SE RENDRE UTILE	33
3.4.8	AIDER LES GENS À PRENDRE DE LA RESPONSABILITÉ POUR LEURS ACTIONS.....	33
3.4.9	AIDER LES GENS À RETROUVER DU PLAISIR DANS LA VIE	34
3.5	RECONNAÎTRE LES GENS TRISTES ET DÉPRIMÉS.....	34
3.6	SOUTENIR LES GENS TRISTES ET DÉPRIMÉS.....	34
3.7	RECONNAÎTRE DU STRESS ET DE LA NERVOSITÉ	35
3.8	APPROCHES POUR AIDER LES GENS STRESSÉS.....	35
3.9	RECONNAÎTRE DES PROBLÈMES CHEZ LES ENFANTS.....	37
3.10	AIDER LES ENFANTS QUI ONT DES PROBLÈMES.....	37
3.11	RECONNAÎTRE LES PROBLÈMES DE L'ÂGE MUR.....	38
3.12	AIDER LES GENS DU TROISIÈME ÂGE.....	39
3.13	RECONNAÎTRE LES GENS PRENANT BEAUCOUP D'ALCOOL/CIGARETTES/KHAT.....	40
3.14	AIDER LES GENS PRENANT BEAUCOUP D'ALCOOL/CIGARETTES/KHAT	40
3.15	RECONNAÎTRE LES GENS QUI RECOURENT FACILEMENT À LA COLÈRE	41
3.16	AIDER LES GENS QUI RECOURENT FACILEMENT À LA COLÈRE	41
3.17	RESOUDRE DES CONFLITS ENTRE DEUX GROUPES.....	43
3.18	AIDER DES COMMUNAUTÉS AVEC LES PROBLÈMES DE COMMUNAUTÉ [PAR EXEMPLE : AUGMENTATION DE LA VIOLENCE DOMESTIQUE]..	46
3.19	RECONNAÎTRE LE DÉSORDRE POST-TRAUMATIQUE (DPT).....	47
3.20	RECONNAÎTRE LES PROBLÈMES DES CONSEILLERS ET QUELQUES APPROCHES UTILES.	49
3.21	LE TRIANGLE DE SECOURS	49
3.22	RECONNAÎTRE LES PROBLÈMES DES SOIGNANT(E)S ET QUELQUES APPROCHES UTILES	50
SECTION QUATRE : JEUX DE ROLES ET CHECK-LISTS.....		52
4.1	EXEMPLES DES JEUX DE RÔLES	52
4.2	CHECK-LIST POUR ÉVALUER LES COMPÉTENCES DE L'INTERVIEW.	54
4.3	CERTIFICAT	55
4.4	CHECK-LIST POUR ÉVALUER LES COMPÉTENCES DU CONSEIL.....	56
4.5	CERTIFICAT	57
4.6	UN EMPLOI DU TEMPS TENTATIF POUR LES EXERCICES SUR L'INTERVIEW.....	58
4.7	UN EMPLOI DU TEMPS TENTATIF POUR LES EXERCICES SUR LE CONSEIL.....	58

LETRE AUX RESPONSABLES DES ONG EN AFRIQUE ET EN ASIE

Cher(e) collègue,

Ce manuel est conçu pour les petits groupes de gens peut-être de votre organisation. C'est une aide à apprendre - ou améliorer- les techniques de l'interview et les techniques de bases pour être conseillers/conseillères. En ce moment, beaucoup de gens qui font des interviews et des consultations ne sont pas instruits dans ce domaine. S'ils peuvent s'instruire et améliorer leurs compétences, les services en profiteront, on pourra aider plus de clients, et les conseillers/conseillères auront plus de plaisir dans leur travail.

Aussi nous espérons que vous déciderez de l'utiliser sous le parapluie de votre ONG. Ce manuel est destiné à être distribué par e-mail. Il peut être copié par tous ceux qui sont intéressés.

Nous sommes conscients que vous êtes déjà très pris(es), mais si le manuel vous intéresse nous vous proposons l'implémentation suivante, qui est simple et effective :

- 1 Faites une inventurisation des personnes dans votre (ou d'autres) organisations qui pourraient bénéficier de compétences approfondies dans le domaine d'interviewer ou conseiller ; Encouragez- les à former des groupes de 3 à 8 personnes qui pourront se réunir régulièrement. Si possible, faites-les soutenir par des experts conseillers locaux.
- 2 Encouragez les membres du groupe en organisant par exemple des réunions régulières pendant leurs heures de travail ; et montrez-leur de la reconnaissance au sein de votre organisation par rapport à leurs nouvelles compétences.
- 3 Essayez d'obtenir un certain niveau à la fin du cours. Ce qui peut être garanti dans deux domaines :

COMPETENCES DANS LE DOMAINE DE L'INTERVIEW : Si le groupe est satisfait des compétences acquises, ils peuvent être tester par un expert extérieur qui observera chacun dans un jeu de rôle en utilisant une check-list (voir section 4), qui contrôle sur 10 points. Pour réussir une personne doit faire preuve de (au moins) 8 points sur la liste. Il est possible de faire des variations de cette check-list à condition d'en garantir le niveau. Si une personne réussit, elle peut recevoir un Certificat (voir section 4.3)

COMPETENCES DANS LE DOMAINE DE CONSEILLER : Celles-ci sont plus difficiles à tester étant donné qu'il y a plusieurs voies pour atteindre un même but. Mais il sera possible que, après quelques mois d'entraînement et de travail pratique, un membre d'un groupe se présente à une personne très compétente, qui n'est pas directement lié à son propre travail pour présenter un de ses cas. Cette présentation pourrait se faire en duo également. Il s'agit d'une discussion amicale plutôt plus que formelle. Dans ces cas on peut également se servir d'une check-list pour établir la compétence. (Voir check-list section 4.4) Et ici aussi on peut délivrer un Certificat. (section 4.5)

Interviewer et conseiller à la base

Soutien à long terme : Si vous désirez nous pourrons établir des contacts avec des gens faisant le même travail dans votre pays ou même dans d'autres pays. Ce sera fait par e-mail et nous espérons également avoir un web-site bientôt ou plusieurs manuels seront proposés

Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués,

Maeve Moynihan
Palmgracht 64h
1015 HN Amsterdam
Pays-Bas

tel : 31 (0)20 6259587
E-mail : moynihan@networklearning.org

A QUI CE MANUEL PEUT SERVIR ?

Peut-être que votre pays a subi une guerre, un ouragan ou un autre désastre, peut-être l'épidémie du SIDA renverse votre société. Qu'importe la raison, il y a beaucoup de gens confrontés à des problèmes énormes dans leur vie quotidienne, ayant vécu des épreuves émotionnelles sérieuses.

Si c'est à vous, les professionnels, d'interviewer ces gens et de les aider à réorganiser leurs vies, ça vous intéressera peut-être d'améliorer vos compétences pour ainsi pouvoir écouter, parler et aider les gens plus effectivement à prendre de bonnes décisions.

Ce sont des compétences, comme faire la cuisine. Si les cuisiniers n'apprennent pas bien leur métier, les affamés sont mal nourris. Mais, justement les affamés doivent être bien nourris, le mieux possible. Il y a des gens qui se disent mauvais cuisiniers, mais en fait, avec un peu d'instruction on peut tous/toutes apprendre à faire la cuisine. Il faut de la pratique. Alors ce manuel vous présente plein d'exercices : Il ne suffit pas de lire sur l'art d'écouter... mais il faut le pratiquer !

Ce manuel n'a pas été écrit pour un pays particulier ou une région particulière. Nous espérons que chacun peut en profiter.

Il y a 4 sections :

- 1 **Etablir votre propre groupe d'études**
- 2 **Les compétences de l'interview**
- 3 **Les compétences de base pour le conseil**
- 4 **Jeux de rôles et check-lists**

Vous pourriez photocopier ce manuel de façon que chaque membre du groupe puisse mettre ses propres notes au dos des pages.

Si vous trouvez les situations des jeux de rôles trop éloignées de votre situation personnelle (comme il y en a qui sont appropriées pour des régions en Afrique), vous pouvez en inventer et en ajouter d'autres. Nous serions heureux de recevoir vos idées.

Si vous trouvez certaines approches trop difficiles ou compliquées, ne vous découragez pas. N'utilisez que ce qui vous semble utile.

Nous vous signalons que, bientôt il y aura une liste e-mail (gratuite) un web-site (gratuit également), ce qui vous permettra, vous les utilisateurs/utilisatrices de ce manuel, de se parler entre vous, de poser des questions, de suggérer des solutions. Alors, essayez de trouver un ordinateur avec Internet et une adresse E-mail que vous pourriez utiliser ne serait-ce qu'une fois par mois ! Et envoyez nous l'adresse à moynihan@networklearning.org. Et nous vous informerons.

Section 1 : **Constituer votre propre groupe d'études**

1.1 **POURQUOI UN GROUPE ?**

Ce manuel est écrit pour des groupes de trois à huit personnes. Ce sera aussi utilisable individuellement, mais il vous manquera tout ce qui peut vous être apporté par d'autres : réactions, idées, soutien. Alors, essayez de trouver des collègues qui pourront travailler avec vous.

Une raison pour former un groupe est celle-ci : ce manuel ne pourra pas vous dire ce qui conviendra le mieux dans votre culture ; il faut comprendre le rôle de sa propre culture et celles de vos clients. Voici un élément très important du conseil. Ensemble, les membres de votre groupe ont les connaissances dans ce domaine. Il suffit de suivre les exercices pas à pas pour partager toutes les connaissances.

Faire partie d'un groupe facilitera les jeux de rôles. Ceux-ci sont extrêmement effectifs : vous apprenez des choses nouvelles, vous les appliquez à une personne réelle ou imaginaire et en faisant cela votre esprit intègre cette nouvelle information. Ainsi vous pratiquez les compétences. (Comme en faisant la cuisine : toutes les compétences doivent être mises en pratique. Il y a un dicton : 'Entendez une fois, parlez-en deux fois, exercez-vous trois fois').

Pour tirer le plus de profit de ce manuel
réunissez-vous régulièrement, discutez, adaptez les idées à votre propre culture et ... pratiquez, pratiquez, pratiquez.

1.2 **EXERCICE DE GROUPE : FIXER LES REGLES DU GROUPE.**

Un groupe peut avoir besoin des règles ou des accords :

- On pourrait convenir de suivre le cours tou(te)s jusqu'à la fin.
- On pourrait convenir de ne pas s'entre juger ; tout le monde fait des erreurs et en temps difficiles chacun fait ce qu'il peut. N'obligez personne à parler quand elle ne veut pas et essayez d'éviter de faire pression sur l'un l'autre.
- Il est possible de se promettre que tout ce qui est dit dans ce groupe reste confidentiel. Comme ça chacun peut être sincère sur ses idées et expériences.
- On pourrait convenir que des histoires personnelles peuvent être raconter comme de la fiction ou comme les histoires des autres ou vise versa. Comme ça dans le cas des histoires vraiment pénibles (prostitutions, violence,, etc.) on restera dans le vague s'il s'agit de réalité ou de fiction.
- Il est possible d'élire un responsable du groupe pour l'organisation, lecture du manuel etc. Cela peut ce faire aussi dans un roulement. De toute façon essayez d'en parler dès le début. Il y a aussi un autre 'boulot' à considérer :

Dans les jeux de rôles il y a souvent un type méchant. Pour éviter que la personne qui a joué ce rôle se sente mauvais ou soit considéré par les autres comme étant le méchant, il faut que quelqu'un surveille cela, leur rappelle que ce n'était qu'un jeu et que ce n'était pas eux/elles mêmes.

1.3 **EVEILLEZ L'ESPRIT AVANT DE COMMENCER : CHACUN EST SA PROPRE PERSONNE !**

La plupart de nous, souvent présume que tout le monde pense et ressent comme nous.

EXERCICE DE GROUPE :

- **Trouvez un lecteur de cassette et un morceau de musique sérieux et écoutez cela ensemble. (Si vous n'êtes pas dans l'occasion de trouver cela chantez des chants, des chansons traditionnelles ou même l'hymne nationale, ensemble) Essayez de vous rendre compte des images, souvenirs ou sentiments qui sont ainsi évoqués dans votre tête.**
- **Que chacun raconte ce qu'il/elle a senti.**
- **Ces sentiments, souvenirs, images ont tous le droit d'être.**
- **Y avait-il des réactions différentes ? Auriez-vous pu prédire toutes ces réactions ?**

1.4 **EVEILLEZ L'ESPRIT : QU'EST-CE QUE C'EST 'LA CULTURE' ?**

La Culture est tout ce qu'on apprend après la naissance ; c'est la façon de s'habiller, de parler, de manger, c'est aussi la façon dont on parle à son partenaire au lit et à ses enfants quand ils sont méchants, c'est ce qu'on attend de l'avenir et ce qu'on espère rencontrer après la mort.

Ainsi tout le monde a sa propre culture.

DISCUSSION DE GROUPE :

- **' Qu'est-ce qu'on a eu pour le petit-déjeuner ? ' Les Japonais mange souvent un œuf dur ou du riz au lait avec des cornichons dedans (tout ça avec des chop sticks). Les Américains prennent des céréales sucrées au lait. Un Anglais se régale avec du bacon, des saucisses, des œufs sur le plat avec des haricots. Ca vous dit quelque chose ?**

Vous allez discuter sur des sujets culturels pendant tout ce cours.

Section 2 : **Compétences de l'interview**

2.1 **CREER UN BUREAU SYMPA ET PRIVE**

Une bonne interview n'a pas besoin d'un bureau chic. Autant le faire sous un arbre. Ce qui est important :

- être à l'abri du soleil, de la pluie et du vent.
- être sans risque d'être écouté.

Cependant si vous travailler dans un bureau normal (peut-être un peu sali et désorganisé) il faudra essayer d'en faire un endroit d'accueillant.

EXERCICE :

- **Faites une liste de tous les bureaux que vous connaissez (médecin, ONG, etc.) Lesquels sont accueillants et lesquels ne le sont pas ? Pourquoi ? Quelles sont les idées à imiter ?**
- **Regardez votre bureau comme si vous étiez nouvelle venue: Quelle impression ça fait ? (Y a-t-il des vieux papiers ? Est-ce obscure, sale ?)**
- **Si vous êtes réunis en groupe faites l'expérience d'avoir une personne qui se trouve devant la porte ou la fenêtre afin de savoir si on ne peut pas écouter ce qui se passe à l'intérieur de l'extérieur.**
- **Est-ce que le/la conseiller/ère et le client peuvent s'asseoir dans des chaises identiques ? Est-ce que les deux sont à la même hauteur ? Quel est l'effet de ne pas être à la même hauteur (debout/assise/par terre) ? Trouvez une chaise confortable pour le client.**
- **Essayez de rendre le bureau propre et aussi clair que possible. (Pas de rideaux trop lourds, des miroirs si possible.) Le soleil et la clarté peuvent remonter le moral.**
- **Rangez et jetez tout ce qui est superflu. Les vieux dossiers doivent être jetés ou brûlés sans être lu.**
- **Essayez de mettre des choses vivantes et colorées aux murs. Une couche de peinture, du papier peint, des posters joyeux.**
- **Réarrangez les meubles de façon à ne pas créer des barrières entre vous et les client(e)s.**

- **Trouvez des jouets pour les enfants des client(e)s ou les enfants traumatisés. C'EST IMPORTANT ! Des blocs de construction en bois ou des poupées, des choses simples suffisent. Sur du papier vous pouvez utiliser du charbon de bois s'il n'y a pas de crayons.**

2.2 APPRENDRE EN REGARDANT

En rencontrant des nouvelles personnes on fait instantanément des jugements. Quelquefois ces jugements sont basés sur des préjugés, quelquefois sur du bon sens. Des conseiller/ères doivent être capables de reconnaître les préjugés (et essayer de les éviter) et reconnaître le bon sens (et le développer)...

EXERCICE POUR LA SEMAINE PROCHAINE :

- **Analysez vos premières impressions quand vous rencontrez des nouvelles personnes (au moins cinq). Faites attention à tous vos sens (odorat, la vue, et autres) et à :**
 - La posture du corps et des épaules.
 - L'expression du visage.
 - Les cheveux et la peau.
 - Les vêtements et autres possessions.
- **Sur une échelle de 10 (10 = excellent et 0 = très mauvais) essayez de situer la personne sur les points suivants**

SANTÉ

0	2.5	5	7.5	10
très malade	malade	plutôt saine	en bonne santé	en excellente santé

CONFIANCE

0	2.5	5	7.5	10
très incertaine	incertaine	normale	confiante	très confiante

DÉBROUILLARDISE

0	2.5	5	7.5	10
aucun contrôle		existence assez bien gérée		complètement maître

TEMPÉRAMENT

0	2.5	5	7.5	10
très déprimée		ni déprimée ni heureuse		très heureuse

(autres points à développer éventuellement)

- **Essayez de comprendre pourquoi vous avez tiré ces conclusions. La prochaine étape, si vous revoyez ces personnes, sera de contrôler si vous aviez raison (soyez discret !)** Il restera toujours des incertitudes. La prochaine fois que le groupe se réunit vous échangerez vos impressions.

2.3 ETRE POLI(E)

La façon de se saluer est différente dans des cultures différentes. A certains endroits pour encourager une atmosphère amicale on utilise les prénoms : 'Bonjour Dominique, je m'appelle François(e)'. A d'autres endroits, cette approche sera considérée impolie. On fera mieux d'être plus formelle et d'utiliser des noms de famille : 'Bonjour monsieur, je m'appelle madame'. Il faut aussi considérer l'âge et le sexe de la personne. En Europe des conseillers/ères essayent d'adresser leurs clients de la même façon qu'ils sont adressés eux-mêmes, vu qu'ils ont un rapport basé sur l'égalité.

EXERCICE :

- **Discutez de la façon dont ça se passe dans votre culture, l'utilisation des prénoms et noms de famille. Et quand faut-il vouvoyer ou peut-on tutoyer quelqu'un ? Y a-t-il d'autres façons de montrer du respect et de la gentillesse ?**

2.4 UTILISER LE BON LANGAGE

En utilisant des mots scientifiques ou trop compliqués un client pourra ne pas comprendre. Il faudra alors bien surveiller le langage utilisé.

EXERCICE :

- **Essayez de trouver un ou une volontaire (de préférence analphabète).**
- **Essayer de lui expliquer un sujet technique. Par exemple vous pourriez expliquer pourquoi il faut toujours finir une cure d'antibiotiques et ne pas arrêter.**
- **Une personne de votre groupe l'expliquera au groupe entier (le/la volontaire inclus) de façon technique. Par exemple :**

Interviewer et conseiller à la base

'Les antibiotiques sont des médicaments qui peuvent détruire des bactéries spécifiques. Certains sont à spectre étroit, certains à large spectre. Ils ont besoin de temps pour optimiser l'efficacité. Si la cure n'est pas complétée les bactéries non- anéantis peuvent développer de la résistance, ce qui les rend immunes, pas seulement à ce genre d'antibiotiques mais aussi aux autres de ce même spectre. Et la prochaine maladie ne pourrait pas être traitée aussi facilement.'

- **Puis, demandez à votre volontaire de répéter.**
- **Après une autre personne de votre groupe essaiera de l'expliquer en langage plus facile. Évitez des mots techniques ou longs ou étrangers.**
- **Puis demandez encore au volontaire de répéter.**

2.5 L'ESPACE ENTRE LES GENS

Interviewer et conseiller des gens sera mieux en étant ni trop éloigné ni trop près l'un de l'autre

EXERCICE :

- **Une personne d'entre vous est assise au milieu et parle d'un sujet sérieux. Les autres écoutent et regardent celle ou celui qui parle d'une certaine distance.**
- **Petit à petit les autres poussent leurs chaises ou tapis de plus en plus près.**
- **A quel point la proximité commence à gêner celle ou celui qui parle ? Y a-t-il une différence entre les sexes ?
Quelle est la meilleure distance entre la personne qui conduit l'interview et des clients différents dans votre culture ?**

2.6 ECHANGER DES REGARDS

En Europe du Nord on est censé regarder son interlocuteur. Si on ne le fait pas, c'est mal élevé. Dans d'autres cultures, si une femme regarde son interlocuteur mâle en face elle est considérée indiscreète.

EXERCICE :

- **Discutez des mœurs sur ce sujet dans votre culture. Qui regarde qui et combien de temps ?**

2.7 SE TOUCHER

Dans une culture se toucher le bras peut être considéré comme signe de gentillesse, dans une autre c'est considéré comme une agression. Ou il est accepté de ne toucher que quelqu'un du même sexe ou du même âge ou plus jeune.

EXERCICE :

- **Discutez des mœurs sur ce sujet dans votre culture. Si vous voulez vous pouvez faire l'expérience sur vous-mêmes. Touchez-vous les bras, le dos, les jambes et soyez conscient(e)s de vos réactions.**

JEU DE ROLE :

- **Une personne de votre groupe s'assied au milieu et raconte que son partenaire est décédé et fait comme si elle pleurait. Faut-il le/la toucher ? Comment ? Essayez de trouver la réaction la plus souhaitée.**

De préférence, il ne faut pas serrer la personne dans ses bras comme ça pourrait l'empêcher de parler.

2.8 COMMENT S'ASSEOIR

La façon de tenir le corps et son visage montre ses sentiments. Dans certaines cultures on dit 'Partez' ou 'Ca ne m'intéresse pas' en croisant les bras., en rapetissant votre corps ou en tournant l'épaule. Ou dire l'inverse ('Ca m'intéresse.') en ouvrant les bras et les jambes, en se penchant un peu en avant avec la bonne expression sur le visage.

EXERCICE :

- **Demandez à deux d'entre vous de peindre l'attitude assise la plus rejetaante et à deux autres personnes l'attitude assise la plus tolérante.**

2.9 COMMENT ECOUTER

Quand vous avez pris soin des aspects tels la façon de s'asseoir, les mots qu'on utilise, les clients parleront plus librement et vous écouterez mieux. D'autres aspects : comme faire des signes de tête affirmatifs peuvent aider également. Dans certaines cultures des sons affirmatifs ou compréhensifs peuvent encourager les gens à parler. Ou bien, la répétition des derniers mots ou un simple 'continue' aidera.

Vous pouvez également repérer des mots clés utilisés par le client/ la cliente et les utiliser à votre tour. Par exemple, si une cliente dit : 'Je me sens comme un vers' et un peu plus loin elle ne peut plus continuer, vous pourriez dire : 'je me sens comme un vers ' ou dessiner un simple vers sur un papier et lui donner un crayon pour ajouter quelque chose. On appelle cela 'l'Ecoute active'. Vous exprimez ainsi que vous écoutez bien ce qu'elle dit et que ses propres mots sont importants. En Uganda il arrive que les gens fassent des bruits gutturaux quand l'autre parle, tandis qu'il y a aussi des cultures où un bruit découragera quelqu'un d'en dire plus.

EXERCICE :

- **Séparez-vous en groupes de deux et racontez-vous tous les deux pendant 5 minutes une période difficile que vous ayez vécu. La personne qui écoute essaie d'aider l'autre à parler.**
- **Retournez dans le groupe pour échanger vos expériences.**
- **Séparez-vous une deuxième fois en petits groupes et refaites l'exercice. Cette fois-ci le 'conseiller' se concentre sur une bonne écoute.**
- **Au retour dans le grand groupe le 'conseiller' répète l'histoire de l'autre et doit être corrigé si nécessaire.**

N'oubliez pas qu'un bon conseiller parle moins que le client.

Ecouter bien c'est la qualité la plus importante d'un conseiller ou quelqu'un qui fait une interview. Entraînez-vous le plus souvent possible.

2.10 RECONNAISSANCE DES EMOTIONS ; ASSURANCE QU'ON EST NORMAL

Quand on a vécu une période difficile on a tendance à croire qu'on est le seul. On peut se sentir anormal, bizarre même. On a souvent des problèmes à s'exprimer.

Alors, il faut faire la bonne remarque au bon moment. Pour confirmer que ce genre de sentiments est à attendre et non pas exceptionnels on pourrait dire : « Vous avez eu beaucoup de chagrin. » « Je crois que j'aurais été très fâché(e) aussi » « Quelquefois un problème comme celui-ci provoque un sentiment de culpabilité, mais ce n'est pas à juste titre. » Cependant ce genre de remarques ne peut pas être prononcé sans beaucoup d'attention et de pratique.

JEU DE ROLE :

- **Le groupe se divise en deux.**

- **Une moitié regarde le jeu de rôle numéro 10 dans section 4.1 et sélectionne quelqu'un d'entre eux pour jouer le client. (Des hommes peuvent jouer des femmes et vice versa).**
- **L'autre moitié part dans une autre pièce ou bien dehors et sélectionne quelqu'un d'entre eux pour faire l'interview.**
- **Le groupe du client aide 'l'acteur' à être un client qui a du mal à parler, qui s'arrête peut-être au cours d'une histoire pour des raisons multiples. L'autre groupe aide la personne qui va faire l'interview à trouver des moyens pour encourager le client à parler.**
- **Après le jeu de rôle tout le groupe discute pour déterminer les moyens qui ont été effectifs ou pas.**

Il faut aussi expliquer aux gens qu'un problème peut entraîner toute une série d'émotions, que cela est normal et ces émotions sont toutes valables.

EXERCICE :

- **Imaginez-vous que vous êtes une femme mariée avec deux enfants et que dans les trois mois qui viennent de passer, votre mari a commencé à vous frapper devant les enfants. Faites une liste de toutes les émotions que vous pourriez éprouver.**

2.11 LE CARACTERE CONFIDENTIEL ET LA SINCERITE

Le caractère confidentiel implique qu'on ne donne aucune information sur les clients, ni aux partenaires ni aux amis intimes ou de la famille. Ceci doit être un principe important et respecté par tous ceux qui travaillent au centre. Rendez-vous compte du mal que pourraient causer p. e. les gens qui font du ménage dans des cliniques pour les Maladies Vénériennes s'ils/elles se mettaient à commérer.

Dans un hôpital en Asie, un employé de la clinique qui faisait des avortements vendait les dossiers aux marchands du marché qui les utilisaient pour envelopper leurs œufs. Dans ces dossiers il y avait des noms et des adresses. Imaginez-vous si c'était votre adresse ou l'adresse de votre femme ou votre sœur ou votre fille qui avait été violée ...

EXERCICE :

- **Cherchez l'endroit où sont gardés les dossiers. Est-ce que c'est fermé à clé ? Qui en a l'accès ? S'ils sont accessibles à des personnes dont vous ne pouvez pas être sûr qu'ils comprennent le caractère confidentiel de ces dossiers demandez-vous s'il faut vraiment avoir des dossiers écrits. Rassurez-vous aussi de ce qui se passe avec les vieux dossiers. Sont-ils détruits ? Comment ? Par qui ?**

La sincérité est importante de deux façons :

- 1 Il faut faire attention aux promesses que vous faites aux clients. Vous ne pouvez pas faire plus que vous ne pouvez faire. Si vous ne pouvez rien faire, dites-le !!
- 2 Il faut être sincère envers vous-mêmes, reconnaître vos points forts et points faibles. Quels aspects pouvez-vous améliorer ? La sincérité (avec gentillesse) dans votre groupe est importante. C'est la meilleure façon de corriger les erreurs.

2.12 DU RESPECT

Il faut montrer du respect, si possible le sentir, pour chaque client(e). Même si le client fait partie d'un groupe (politique, ethnique, etc.) que vous n'aimez pas et même si la personne ne se comporte pas bien.

EXERCICE :

- **Travaillez en pairs. Cherchez ensemble quelle est la personne avec qui vous aimez le plus travailler (âge, sexe, groupe ethnique, genre de problème) Et puis cherchez la personne avec qui vous aimez le moins travailler.**
- **Par exemple : Vous n'aimez pas du tout travailler avec un vieil alcoolique qui vous fait savoir qu'il vous trouve trop inexpérimenté pour l'aider. Ou bien une femme qui ne peut pas arrêter de pleurer et qui semble incapable de faire quelque chose pour s'aider elle-même.**
- **Entre vous deux, inventez l'histoire de cette personne. Pensez à ce que la personne vous montre et à ce qui se cache derrière. Pourquoi il ou elle est devenu(e) ainsi ?**
- **Partagez vos histoires dans le groupe et écoutez ces histoires en pensant : 'Ça aurait pu être moi'**

2.13 LE ROLE DE VOS PROPRES PRINCIPES ET POINT DE VUE

On peut vous apporter des problèmes qui touchent à votre propre croyance, convictions, sentiments, points de vue.

DISCUSSION :

- **Qu'est-ce que vous pensez de :**
 - une jeune fille qui est allée voir un herboriste pour avoir un avortement ?
 - une femme qui a été battue par son mari et qui veut le quitter ?
- **Quels sont les sentiments sous-jacents à vos principes ? Est-ce qu'ils sont absolus (jamais une femme ne doit quitter son mari) ou est-ce que ça dépend de la situation ?**
- **Est-ce que votre religion rejette certains solutions?**
- **Voilà trois principes des conseillers occidentaux, conséquemment fondé dans une culture. Si un/une d'entre vous pouvait les lire aux autres :**
 - 1 Votre tâche est d'aider d'autres personnes à trouver leurs propres solutions. N'imposez donc pas vos propres principes aux autres.
 - 2 Un bon conseiller doit être capable de mettre à part ses sentiments aussi forts qu'ils soient.
 - 3 Si vos propres principes ou sentiments sont trop forts pour les ignorer, il vaut mieux trouver quelqu'un d'autre pour conseiller ce client.
- **Qu'est-ce que vous en pensez ? Si vous n'êtes pas d'accord il faut trouver d'autres solutions à ces questions.**

N'oubliez pas que votre tache concerne d'abord le client et non pas le conseiller/ère.

2.14 ETRE BIEN INFORME(E)

Assurez-vous d'avoir les adresses des organisations qui peuvent aider, des écoles, des associations, des docteurs, des sages-femmes, etc. Ils peuvent vous informer ou bien vous pouvez y envoyer des clients.

Il faut également posséder quelques ouvrages de référence sur des maladies.

2.15 CERNER LE PROBLEME ; DETERMINER LES PRIORITES

En interviewant un client, vous essayez de mettre au point les différents aspects du problème ;

- Est-ce que c'est urgent ? Il faut avoir des stratégies pour des urgences courantes. (une femme enceinte qui saigne, une famille sans domicile quand il fait froid. etc.)
- Les aspects pratiques. (Trouver des emplois, des toits. Trouver une solution pour les enfants d'un parent mourant.)
- Est-ce que ce problème nuit à votre client physiquement ou/et psychologiquement ?

En écoutant votre client, essayez de comprendre comment il/elle est, souvenez-vous que les sentiments ont des niveaux différents. Des émotions peuvent s'entasser les unes au-dessus des autres, le rire et l'embarras près de la surface, la colère peut cacher la tristesse. Pour certaines personnes c'est plus facile d'être fâché que d'être triste, pour d'autres c'est l'inverse. Certains disent que la peur est la base de tout, sauf quelques fortuné(e)s qui ont la tranquillité.

A la fin de votre entretien, votre client et vous pouvez établir la liste (écrite ou dite à voix haute) des problèmes comme ils semblent se présenter. Puis vous essayez de vous mettre d'accord sur la priorité de chaque problème. Il faut vous mettre d'accord sur ces points mais pas nécessairement sur tous les détails.

2.16 ETRE D'ACCORD SUR LES POSSIBILITES

Puis soyez très clair sur les actions qui vont suivre. Faites un plan de campagne écrit ensemble avec votre client. Comme : « Moi, je vais faire ceci et ceci dans la semaine à venir, pendant ce temps là vous allez faire cela et cela »
Et assurez-vous que votre client est d'accord. S'il faudra d'autres rendez-vous, fixez la date et l'heure.

Si vous avez l'impression de faire tout ce que vous pouvez faire pour le client et qu'il ou elle ne fait pas grand-chose, lisez section 3.17 du Triangle de Secours.

JEU DE ROLE :

- **Le groupe se divise en deux.**
- **Une moitié regarde le jeu de rôle numéro 10 dans section 4.1 et sélectionne quelqu'un d'entre eux pour jouer le client. (Des hommes peuvent jouer des femmes et vice versa)**

- **L'autre moitié part dans une autre pièce ou bien dehors, et sélectionne quelqu'un d'entre eux pour faire l'interview. Le groupe du client aide 'l'acteur' à être une cliente qui est très émotionnelle, n'explique pas bien et qui ne veut pas parler de certaines choses. Elle pourrait pleurer sans arrêt, ne pas écouter l'autre ou l'interrompre en commençant de prier à haute voix.**
- **Après le jeu de rôle l'autre moitié du groupe aide celle/celui qui fait l'interview à clarifier, à fixer les priorités et à proposer les premières démarches.**

2.17 FAIRE UNE CHECK-LIST ET L'UTILISER

A la prochaine page vous trouverez une check-list à utiliser pour les jeux de rôle et les interviews de bases que fait votre groupe.

Elle n'est pas complète. Ajouter tout comportement que vous souhaitez rencontrer. Formulez-le de façon que la réponse 'OUI' soit toujours positive. Par exemple : « Celle/celui qui fait l'interview a fait attention d'utiliser un langage clair ? » ('oui' est positive) au lieu de « Celle/celui qui fait l'interview a utilisé un langage trop compliqué ? » ('oui' est négative)
En utilisant de telles questions, une liste remplie vous donne une idée générale très claire.

Ne posez pas plus de 12 questions sur la liste.

—

Choisissez un des jeux de rôle de la section 4.1 et faites-le jouer par deux personnes. Le reste du groupe peut remplir la check-list ensemble. Comptez les 'OUI' S'il y en a moins de 6 la personne a besoin de plus d'exercice.

Avec des copies de la check-list vous pouvez faire cet exercice en groupes de 3 et faire un roulement de façon que chacun ait été le conseiller, le client et l'observateur. Faites cet exercice autant de fois qu'il est nécessaire pour être assuré(e).

Si ça pose des difficultés à l'un(e) de vous : ne désespérez pas. Tout le monde a besoin d'exercice. Les meilleures cuisinières ont brûlé des plats en débutant.

—

Après avoir fait votre propre check-list vous pouvez le comparer avec celle de la section 4.3. Souvent la votre sera plus approprié à votre situation.

Une simple liste comme ça peut être utiliser en beaucoup d'autres situations si quelqu'un a besoin d'améliorer ses compétences. Un outil pratique.

2.18 CHECK-LIST POUR JUGER LES PREMIERES INTERVIEWS

Est-ce que celle/celui qui fait l'interview a fait attention à :

OUI UN PEU NON

1. Accueillir le client poliment ?
2. Utiliser un langage clair ?
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
- 12 Donner un nouveau rendez-vous ?

Section 3 : Compétences de base du conseil

Un(e) bon(ne) conseiller(ère) fait deux choses :

- A Identifier la situation et les problèmes du client.
- B Aider le client à faire ses propres bons choix.

Chaque conseiller(ère) doit faire de ces deux choses un automatisme.

Voici une autre check-list pour faire cela :

- 1 Qu'est-ce que vous pouvez apprendre en regardant bien votre client.- habits, posture, visage ?
... Vérifiez section 2.2

- 2 Considérez et informez-vous des événements récents Est-ce que votre client a eu des mauvaises expériences récemment ? De la violence, une maladie(SIDA ?) perte d'un proche ? Si oui ...
... Vérifiez section 3.2

Si le client a été mal nourri pendant quelque temps...
... Vérifiez section 3.4.2

Si le client a mal dormi pendant quelque temps...
... Vérifiez section 3.4.3

Si le client a subi beaucoup de stress pendant quelque temps...
... Vérifiez section 3.8

- 3 Considérez les besoins immédiats. A-t-il/elle besoin de...
 - Une habitation ?
... Qu'est ce que votre agence peut faire ?
 - Une habitation qui est sûre ?
... Qu'est ce que votre agence peut faire ?
 - De la nourriture ?
... Qu'est ce que votre agence peut faire ?
 - De l'eau ?
... Qu'est ce que votre agence peut faire ?

- 4 Si tous les besoins fondamentaux sont satisfaits a-t-il/elle besoin de...
 - soins de santé ?
... Est-ce que votre agence peut renvoyer ?
 - éducation ?
... Est-ce que votre agence peut renvoyer ?

Interviewer et conseiller à la base

- de travail payé ?
... **Votre agence peut donner conseil ?**
 - une chance de montrer ses émotions ?
... **Vérifiez section 3.4.4**
 - du soutien d'une personne dans la même situation/culture ?
... **Vérifiez section 3.4.5**
 - participer à des rites et cérémonies ?
... **Vérifiez section 3.4.6**
 - trouver des moyens de se rendre utile ?
... **Vérifiez section 3.4.7**
5. Fait-il/elle partie d'un groupe ?
- Enfants...
... **Vérifiez section 3.10**
- Personnes âgées...
... **Vérifiez sections 3.11 & 3.12**
6. A-t-il/elle un problème particulier ?
- Abus de cigarettes/ alcool/ khat...
... **Vérifiez sections 3.13 & 3.14**
- Souffre-t-elle de désordre post-traumatique ?
... **Vérifiez section 3.19**
7. Regardez-vous le client d'une façon systématique ?
8. Vous déterminer des objectifs pour lui/elle et pour vous ?
9. Vous avez une idée du temps nécessaire?

Prenez en tête un client que vous avez vu depuis au moins deux mois et utilisez-le CHECK-LIST POUR JUGER LES COMPETENCES DU CONSEIL que vous trouverez a la page prochaine.

CHECK-LIST POUR JUGER LES COMPETENCES DU CONSEIL :

Est-ce que ...

OUI UNPEU NON

1 vous établissez une bonne relation de travail avec votre client ?

2 vous tenez un dossier avec tous les renseignements importants ?

3 vous aidez les clients à identifier les problèmes différents ? (liste)

3.1 Pratiques

.....

3.2 Autres

.....

.....

4 vous aidez le client à s'occuper des questions d'ordre émotionnelles ?

5 vous aidez le client à trouver des tactiques appropriées pour au moins deux des problèmes mentionnés au numéro 3 ?

5.1.....

5.2.....

6 vous offrez un soutien effectif au client?

7 vous faites le nécessaire pour d'autres membres de la famille ?

8 vous vous êtes assuré(e) de traiter votre client en partenaire égal en tout ?

9 vous vous êtes assuré(e) que, après 2 mois, votre client peut :

9.1.....

9.2.....

9.3.....

Combien de fois avez-vous pu répondre 'oui' ? Chaque cas est différent. 8 à 10 fois 'oui' veut dire que vos efforts ont du succès. (et quelquefois on triche...)

3.1 A QUOI CONSEILLER PEUT SERVIR

Vous savez peut-être déjà ce qui suivra. Certaines personnes savent sans se rendre compte. Ne vous sentez pas insulté si nous vous disons des choses que vous savez déjà. Au contraire : dites-le nous et aussi des choses que nous avons peut-être oubliées. Notre adresse est notée à la fin du manuel.

Les compétences de l'interview que vous avez apprises vous aideront à établir de bons rapports avec des clients. Vous les écoutez bien et vous les aidez de façon pratique. Cela peut être tout ce qu'il leur faut et vous pouvez vous quitter peut-être maintenant.

Il est important de se rendre compte des capacités auto-guérisantes des gens. Un examen des programmes d'assistance en ex-Yougoslavie pour les femmes violées nous montre que d'après les femmes, ce qui les avait aidés le plus était le fait d'avoir des tentes spéciales pour femmes dans le camp où elles pouvaient aller et se parler et se sentir en sécurité.

Mais il y a aussi des personnes qui ont besoin de plus, et pour elles l'assistance est approfondi. Elles ont besoin d'être aidées pour des choses pratiques mais aussi avec des problèmes plus complexes qui se passent à l'intérieur de leurs têtes.

Conseiller c'est aider les gens à faire de bons choix personnels.

Ça consiste en trois choses :

1 Les choix

Les clients doivent être conscients des différentes routes à prendre. Il y a des groupes de personnes qui ont eu l'habitude que ce soit toujours les autres qui prenaient des décisions pour elles.

Par exemple : Dans certaines cultures, ce sont les pères, les maris ou les belles-mères qui définissent la vie d'une femme. Si elles perdent ces gens-là à cause d'une guerre, un tremblement de terre, la mort ou autre chose, elles doivent recréer leur propre vie ce qui peut être difficile et effrayant.

... **Regardez section 3.21 « le triangle de secours »**

Par exemple : Le peuple au Cambodge a souffert pendant des années sous un régime brute et stricte qui prenait toutes les décisions. On risquait sa vie en se rebellant. Après des années de famine et d'incertitude il leur a fallu du temps pour se rendre compte qu'ils pouvaient enfin prendre leurs propres décisions.

2 Les choix personnels

Conseiller n'est pas dire aux gens quoi faire. C'est plutôt les aider à voir les possibilités tout en tenant compte de ce qu'ils ressentent. Et après c'est à eux-mêmes de prendre leurs propres décisions. Si vous les forcez à prendre une décision alors qu'ils ne sont pas encore prêts à le faire, ils vont probablement ne pas la mettre en action, bref : une perte de temps pour tout le monde.

3 Les bons choix

Il nous arrive à tous de faire des mauvais choix dans notre vie. Pour certaines personnes ces mauvais choix se répètent. On choisit le même type de partenaire, qui rend malheureux, qui boit trop, etc. Aider quelqu'un

à reconnaître cette répétition peut les aider à la changer. Mais souvent ce n'est pas assez. Nous ne pouvons pas tout résoudre.

Mettre des personnes en état d'agir c'est l'idée principale. Encadrer, c'est permettre aux gens de (re)prendre le contrôle de leur propre vie.

3.2 RECONNAITRE DES ACTIONS REPETITIVES APRES DES MAUVAISES EXPERIENCES

Il nous arrive presque tou(te)s de vivre des tragédies dans notre vie. Mais pour certaines personnes ces tragédies sont au-delà du normal (une guerre, une inondation, une épidémie). Elles ont peut-être perdu leur maison, leur famille, ont été violées, ont vu des meurtres.

Quand on survit à des choses pareilles ça soulage de se rendre compte que c'est normal de réagir à un événement terrible et que sa souffrance est reconnue par d'autres.

Il faut leur faire comprendre que –avec le temps- la vie peut reprendre son cours et qu'il y a des choses qui peuvent aider.

On peut accepter ces événements plus vite en parlant de ce qui s'est passé le plus vite possible.

EXERCICE (PREMIERE PARTIE) :

- **Chacun dans le groupe se souvient d'une tragédie dans sa vie (ou la vie d'un proche) dont il/elle accepte de parler. N'oubliez pas qu'on peut transférer sa propre histoire dans l'histoire de quelqu'un d'autre.**
- **Parlez de vos sentiments (ou ceux des autres) immédiatement après l'événement et comment ces sentiments ont changé au cours du temps.**

EXERCICE (DEUXIEME PARTIE) :

- **Une personne lit à haute voix ce qui suit :**

« LA FACON DONT ON VOIT LE MONDE :

La plupart des gens grandissent en pensant qu'au fond ils sont bien et que le monde est bien. Cette idée de base peut être bousculée par un événement terrible.

Imaginez un toit d'une église, une mosquée, un temple, qui s'effond en tuant la moitié des gens à l'intérieur. Beaucoup de personnes différentes en subissent les conséquences : survivants, famille, voisins etc.

Ils doivent tous s'expliquer ce désastre ce qui ne se fait pas toujours avec les idées qu'ils avaient avant, et dire 'on n'a pas eu de chance' ne suffit pas. Nous cherchons tous, un ordre logique. Des réactions courantes peuvent être :

Interviewer et conseiller à la base

— Culpabilité du survivant. Les gens peuvent sentir que c'est leur faute, que Dieu les punit ainsi, que leur comportement a entraîné cela...

— Ils peuvent ressentir qu'ils auraient dû être à la place des morts. Ils peuvent se culpabiliser en se disant : 'Si seulement je ne l'avais pas réveillé pour aller là-bas, mon fils vivrait encore...'

Ce sont des pensées courantes après une tragédie, bien qu'ils ne se produisent pas toujours dans le même ordre. Par exemple, un homme qui a perdu ses jambes dans un accident à l'église peut traverser :

— Un stade de dénégaration. Il se dit : 'Ce n'est pas vrai. Je sens toujours mes pieds' ou 'Je vais trouver un médecin qui va m'aider'

— De la colère et de l'accusation. 'Si l'architecte avait mieux fait son boulot ce ne serait pas arrivé' On peut comprendre cette colère mais elle est quelquefois dirigée sur des innocents, par exemple sa femme qui n'était pas à cette église.

— De la culpabilité. 'Bien fait pour moi'

— Du chagrin, de la peine. S'il commence à pleurer ses jambes perdues il peut commencer à faire face à son handicap.

— De l'acceptation et de l'adaptation. Il se voit en tant qu'homme handicapé qui va accepter des jambes artificielles et de l'aide. Mais à ce stade –là de l'aide pratique n'est pas la seule chose qui lui faut parce que le malheur, le chagrin, la colère restera à l'intérieur.

EXERCICE (TROISIEME PARTIE) :

- **Est-ce que ceci est logique pour vous en repensant à vos expériences personnelles ? Vous reconnaissez vos réactions ou celles de vos proches ?**

3.3 PREVOIR QUE DES CLIENTS PEUVENT DEVENIR VIOLENTS

Lorsqu'une personne a vécu de telles expériences, ce n'est pas surprenant si elle a beaucoup de colère en elle. Il est important que votre agence ait prévu quelque chose pour s'occuper des gens quand ils expriment leur colère. Souvent ce sont des hommes, mais pas toujours. Voilà quelques suggestions :

- On peut aider les gens à se calmer en leur demandant de s'asseoir, leur disant que vous les prenez très au sérieux et leur offrant un verre d'eau.
- Faites attention à votre propre voix, qu'elle soit calme, tranquille sans aucune trace de colère ou peur. Quelques questions ou remarques peuvent être rassurantes. Reconnaissez les sentiments de l'autre en disant 'Je vois que vous êtes fâché(e)' et puis faites lui savoir que vous êtes prêt(e) à écouter son histoire. Vous pouvez marquer des limites : 'Vous avez des choses à me dire, mais nous ne sommes pas à l'aise ici quand les bureaux vont fermer. Si on se revoyait demain, j'aurais plus de temps pour vous' (soyez franc) Ou bien : 'Je vois que vous êtes fâché et il faut en parler, tout en contrôlant cette

colère. Alors, pas de menaces, s'il vous plaît.' Dans certains pays des remarques comme : 'Qu'est-ce que votre mère dirait si elle vous voyait ?' pourrait marcher.

- Assurez-vous que les bureaux peuvent être fermés à clé. Ne restez jamais tout(e) seule dans le bâtiment, spécialement à la fin du jour. De préférence il y a un concierge qui pourra s'occuper d'un homme en colère si nécessaire.
- Si vous recevez des clients dans une pièce fermée ayez une sorte d'alarme, (une petite cloche attachée à un fil) et faites une répétition avec votre concierge pour qu'il reconnaisse ce son.

Une agence qui ne prend pas bien soin de ses employé(e)s ne pourra pas bien prendre soin de ses clients.

3.4 APPROCHES GENERALES POUR AIDER DES GENS AVEC DES PROBLEMES DIFFERENTS

En voici sept approches pour aider des gens. Ajoutez en si vous pouvez.

- 3.4.1-3.4.3 AMÉLIORER NOURRITURE ET SOMMEIL
- 3.4.4 AIDER LES GENS À PARLER DE LEURS EXPÉRIENCES.
- 3.4.5 AIDER LES GENS À TROUVER DE L'AIDE
- 3.4.6 AIDER AVEC DES CÉRÉMONIES ET DES RITUELS
- 3.4.7 AIDER LES GENS À SE RENDRE UTILE
- 3.4.8 AIDER LES GENS À PRENDRE DE LA RESPONSABILITÉ
POUR LEURS ACTIONS
- 3.4.9 AIDER LES GENS À RETROUVER DU PLAISIR DANS LA VIE

3.4.1 AMELIORER NOURRITURE ET SOMMEIL

La façon dont on se sent est due au fonctionnement du cerveau mais aussi à la santé. (Pensez au réveil après trop de boisson ou trop de fruits verts.)

3.4.2 AIDER LES GENS QUI SE NOURRISSENT MAL

Vos clients (et vous-même également) ont peut-être souffert du stress pendant longtemps, mangeant mal et dormant mal. Une fois que la vie reprend son cours normal, des bons conseils seront utiles.

Souvent, les gens ont des budgets très limités pour se nourrir. Vous pourriez signaler qu'il faut mieux acheter des choses fraîches et les préparer soi-mêmes au lieu d'acheter des choses préfabriqués comme des biscuits ou du coca, qui sont bourrés de sucre et sans valeur nutritive.

S'il n'y a pas beaucoup de bois pour faire un feu, encouragez les gens à faire la cuisine en groupe.

L'alimentation peut contenir surtout des glucides (maïs, riz, etc.) et pas beaucoup de protéines. Il peut y avoir un manque de fruits et de légumes, qui sont importants à cause des vitamines. Les solutions à long terme ne sont pas dans votre domaine de conseiller. Mais vous pourriez encourager votre ONG d'analyser le

problème et de voir s'il n'y aura pas de prêts à faire pour encourager les femmes à élever des poules, (œufs) et des chèvres. (Dans certains pays les femmes reçoivent plus facilement des prêts, puisqu'elles remboursent le mieux.) Si c'est possible d'obtenir des graines de légumes en grande quantité pour distribuer à fin de les planter dans un petit coin ou même dans deux vieux pneus entassés qui forment ainsi un petit jardin.

- Si les haricots sèches font partie de l'alimentation locale, vous pouvez commencer à les faire germer et ainsi encourager d'autres à faire pareil. Il y a beaucoup de vitamines dans des germes de haricots.
- Des vitamines en cachets ne sont guère un bon choix à cause de leur prix et des injections de vitamines sont déconseillées parce que des injections faites par des gens non-qualifiés sont dangereuses.

JEU DE ROLE :

- **Jouez numéro 12, section 4.1 (et assurez-vous que la personne qui joue le client ne soit pas très coopérative.)**

3.4.3 AIDER LES GENS QUI DORMENT MAL

Des gens qui n'ont pas bien dormi depuis quelque temps ont souvent du mal à faire face aux problèmes.

EXERCICE :

- **Essayez chacun(e) de vous souvenir d'une époque où vous n'avez pas bien dormi. Discutez les causes et les résultats. Qu'est-ce qui vous a aidé à retrouver au rythme normal ?**

Des petits changements dans le comportement peuvent apporter des améliorations au sommeil :

- Ralentir au moins une heure avant d'aller au lit. Ne plus écouter ou discuter de mauvaises nouvelles. S'asseoir sur le lit, en respirant lentement tout en se concentrant sur quelque chose de positif, un hobby, quelque chose qui vous a fait du plaisir récemment, des projets sympas. Refuser d'autres pensées plus sombres.
- Un petit snack une heure avant de se coucher peut calmer le cerveau. Des bananes, si disponible, sont très efficaces !
- S'il y a trop de bruit essayez de vous boucher les oreilles (même avec un petit bout de tissus mâchés.) Demandez aux autres d'être calmes la nuit.
- Il y a des odeurs qui sont relaxantes. En Europe, on utilise de la lavande, qui est une plante commune. Parlez en aux guérisseurs locaux ou expérimentez avec des plantes aromatiques.
- Essayez l'exercice de relaxation du secteur 3.8.

3.4.4 AIDER LES GENS A PARLER DE LEURS EXPERIENCES

Certaines personnes vivent avec des souvenirs horribles mais ont gardé ces souvenirs enfermés dans un coin inaccessible de leur tête. Cependant, il est nécessaire de parler de ce qui s'est passé ou va se passer. Il faut nommer les choses qui se sont passées et qui se passent et après on peut se rendre compte des sentiments qui en suivent. : 'J'ai été violée', 'Je vais mourir bientôt'... et 'Je me sens très triste'.

EXERCICE :

- **Donner un nom à quelque chose peut aider à le mettre en perspective. Prenez, chacun, en tête quelque chose de mauvais qui vous êtes arrivé**
- **Un(e) d'entre vous fait la liste, en votre propre langue, de toutes les expressions que vous trouvez ensemble pour les émotions que vous avez senties. Par exemple : 'colère' 'amertume' 'tristesse' etc.**
- **N'oubliez pas que souvent on a besoin de mots crus, qu'on n'osera pas dire à sa mère. Et n'oubliez pas non plus que certaines émotions ne sont pas agréables ou bien vues et difficile à admettre. Après un décès on peut sentir le besoin de se venger, du soulagement ou même de la joie. On peut être content de ne plus jamais revoir cette personne ou penser : 'Bien fait pour sa gueule'**
- **Cet exercice peut entraîner des rires et des ricanements. Un bon exemple comment on a des fois besoin de déguiser ses émotions.**

— AIDER DES GENS A LIBERER LEURS ÉMOTIONS

Certaines personnes ont beaucoup de difficultés à montrer leurs émotions. Dans certaines cultures ce sont souvent des hommes qui ont grandi avec des remarques comme : 'un garçon ne pleure pas' ou 'un homme ne montre pas de peur'. Essayez surtout de les faire parler de ce qui s'est passé au lieu de leur pousser à parler de ses émotions. Attendez qu'ils soient prêts. Les émotions se dévoileront un jour.

Quelquefois aussi quelqu'un peut dire qu'il/elle ne sent rien ou qu'il/elle se sent triste mais ne sait pas comment montrer cela. Des fois ils/elles trouvent moyen de s'exprimer par l'art, le théâtre ou d'autres activités créatives. Si vous avez du papier, des crayons, de la peinture ou du charbon de bois, gardez les tout près pour pouvoir les proposer. Ça peut être très efficace, surtout avec les enfants.

Pour le conseiller, l'important est de rester un témoin actif à la création pendant qu'un client parle ou travaille. Montrez assez souvent votre respect, votre compréhension, et votre sympathie pour votre client et son procès.

Parfois il est utile de leur dire : 'C'est bon de pleurer' ou 'C'est bon d'être fâché(e).

'Gardez des mouchoirs ou des bouts de tissus en réserve pour des clients en larmes et de l'eau pour boire.

La vie privée est importante. Signalez aux clients que personne ne peut les entendre s'ils ne parlent pas trop fort et que tout ce qui est dit reste confidentiel.

Si quelqu'un lutte pour laisser aller sa colère ou son chagrin soyez conscient(e) de l'attitude à adopter suivant votre culture. En Europe, les conseillers peuvent s'approcher et tapoter du bout des doigts légèrement les genoux du client, pas plus de préférence pour ne pas envahir le client. Mais dans certains cas on peut tenir quelqu'un ou le/la serrer dans ses bras.

Voilà une technique à essayer : 'la technique de la chaise vide' Supposez que votre client a une personne très importante dans sa vie (vivante ou morte). Et qu'il/elle a besoin de lui dire quelque chose. Dans ce cas vous pouvez mettre une chaise vide en face de lui ou d'elle pour qu'il/elle s'imagine cette personne. Encouragez le/la de dire tout ce qu'il reste à dire comme si la personne était là. Vous pouvez même mettre le client dans la chaise vide en posant pour sa personne absente et prendre le rôle de votre client vous-même.

JEU DE ROLE :

- **Formez des groupes de deux et jouez le jeu de rôle numéro 11 de la section 4.1 (ou inventez un vous-mêmes) Jouez tous les deux à la fois le rôle du client. Faites comme si c'était difficile de montrer vos émotions. Regroupez-vous et discutez des choses qui rendent plus faciles (ou plus difficile) l'expression.**

Et puis ? Quand quelqu'un vous raconte quelque chose de caché et d'important, (peut-être qu'ils ont une maladie terminale), il est impossible d'arrêter là. Respectez le client en

- écoutant bien
- lui laissant le temps pour se calmer, tout en lui offrant de l'eau ou un mouchoir
- précisant un nouveau rendez-vous ou une autre personne ou agence qui peut offrir de l'aide spécifique.

Soyez précis si vous pouvez l'aider à long terme ou plutôt le mettre en contact avec une autre organisation/agence.

— LES NIVEAUX DE SENTIMENTS

Un sentiment peut en cacher un autre. Le rire et l'embarras sont les sentiments les plus accessibles. La colère est déjà plus profonde mais peut cacher à son tour la tristesse profonde.

DISCUSSION :

- **Quelles émotions avez-vous montré ce dernier mois envers quelqu'un d'autre ? et lesquelles n'avez-vous pas osé montrer ?**

3.4.5 AIDER DES GENS A TROUVER DE L'AIDE

Des amis et la famille peuvent quelquefois faire mieux s'ils savent quoi faire. Des gens malheureux ne sont pas toujours capables de raconter aux partenaires et aux amis ce qui leur est arrivé, le pourquoi de leurs actions et ce qu'il leur faut comme soutien. Vous pouvez les aider à trouver les mots à dire, à les encourager de parler et même être présent(e) s'il le faut.

Des groupes. On peut trouver beaucoup de soutien en rejoignant des groupes organisés pour ceux qui ont le même problème ou la même situation, p. e. les veufs/veuves, les ex-militaires, les gens séropositifs etc.

Si vous commencez un groupe, si vous demandez aux gens de se rencontrer régulièrement il faut se demander :

- Si votre présence est nécessaire tout le temps
- Entre 5 et 10 personnes c'est l'idéal pour des discussions. S'il y en a plus certaines personnes ne parleront peut-être jamais. (A moins qu'on ait une règle que personne ne peut parler une deuxième fois avant que tout le monde ait parlé.)
- Des règles et des directives. Regardez Section 1.2

Les groupes peuvent attaquer les problèmes de façon logique. :

- D'abord on se concentre sur des thèmes communs et les expériences vécues. En cas d'émotions fortes il faut beaucoup de temps pour s'écouter l'un l'autre.
- Après, on peut commencer à faire face aux problèmes. Une bonne approche peut être de diviser le problème en unités maniables. On s'entraide avec des petits objectifs et des tâches réalisables. On se félicite avec des petits succès.
- Une fois que les gens se débrouillent, on peut commencer à faire face aux problèmes sous-jacents.

A ce point vous êtes sans doute conscient du fait que souvent c'est plus facile d'attaquer un problème de façon générale que de façon personnelle, alors dans certains cas vous puissiez suggérer de discuter de la façon dont on voudrait enseigner aux jeunes (sur le SIDA par exemple dans un groupe de séropositifs.) On racontera sa propre histoire quand on y est prêt(e)

Si la plupart des gens dans votre région ont la même religion, le groupe pourrait commencer et finir avec des prières. Mais ne découragez surtout pas les personnes non-religieuses. Si des prières sont prononcées chacun à son tour un athée pourrait réciter un poème ou autre chose. Chanter des hymnes ou des chansons profanes peut aider les gens à s'ouvrir. Faire de la musique ensemble peut être très efficace pour s'exprimer. On peut facilement fabriquer des tambours ou des cliquetis avec des boîtes, des bâtons et des cailloux. Même si ceci peut sembler un peu enfantin, essayez-le pour voir comment ça peut être beau et expressif.

Des organisations traditionnelles dont vos clients ont fait partie autrefois peuvent donner du soutien. Dans certains pays il y a des groupes ethniques ou géographiques. En Afrique de l'Ouest par exemple, les gens d'une certaine région qui vivent tou(te)s dans la même grande ville se regroupent pour subvenir aux besoins des jeunes étudiants ou des nouveaux venus.

Les initiations tribales donnent encore plus le sentiment d'être chez soi. Après les guerres civiles en Afrique de l'Ouest il y a eu de plus en plus de gens qui ont participé à des cérémonies d'initiations tribales. Le côté positif est : on se sent partie d'un groupe. Coté négatif : quelquefois ces initiations consistent à la mutilation génitale des filles.

Des organisations religieuses – souvent Chrétiennes, Musulmanes, Hindous, Juifs, Bouddhistes, Animistes – peuvent être très importantes. Quand les gens se sentent isolés et envahis de problèmes en temps difficiles ils peuvent trouver de la

force dans la religion, comme ça leur donne des explications pour des événements qui semblaient inexplicables.

Si une personne a été non-pratiquant on pourrait lui suggérer de recommencer d'aller aux services. Cependant, ce n'est pas une solution pour tout le monde. Pour certains, la croyance disparaît après un désastre. Ils se sentent fâchés ou déçus et quelquefois ne croient plus.

3.4.6 AIDER AVEC DES CEREMONIES ET DES RITES

Les gens doivent marquer des changements dans leur vie, inclus la perte de leurs proches. Souvent nous faisons ça par des rites et des cérémonies

Beaucoup de gens peuvent faire cela avec leurs chefs religieux, mais pour ceux qui ne le veulent pas ou ceux qui veulent faire cela en groupe plus grand, ou ceux qui ont besoin d'une autre forme ces cérémonies peuvent être combinées, réinventées, changées au besoin. Un rite non-religieux n'est pas une insulte à la religion et peut utiliser d'autres images ou symboles.

Il est possible d'exécuter un rite tout(e) seul(e), mais pour les gens qui sont en deuil ou ont perdu leur foi en l'humanité, ils pourraient être aidés en ayant d'autres personnes autour d'eux. On peut aller tout(e) seul(e) planter un arbre pour un bébé décédé, mais souvent il faut mieux avoir des témoins ou du soutien.

Les cérémonies ne sont pas forcément une longue tradition, ça peut être ce qu'on veut. Ça peut consister en : chansons, poèmes, chants, prières, la présence d'aîné(e)s respecté(e)s ou des prêtres, danses, planter un arbre ou des graines, dédications des nouveaux-né(e)s aux soins de la communauté. On peut allumer des cierges ou un feu, s'adresser aux quatre vents, se pencher au nord, au sud, à l'est et à l'ouest. Toutes sortes d'associations peuvent être utilisées.

A la mémoire des morts, en plus des activités ci-dessus, on peut créer dans un centre communal un arbre peint qui porte sur chaque branche ou feuille le nom d'un des décédés. Ou :

- Mettre des photos, s'il y en a. Ou des dessins.
- Exprimer les joies et le caractère et les bons exploits du décédé.
- N'oubliez pas d'inclure aussi les enfants. Ils peuvent chanter une chanson. Les enfants sont symboles de l'avenir qui peut être promettant.

DISCUSSION :

- **Une bombe a explosé dans une ville américaine, tuant plus de 150 personnes. Quand les membres de leurs familles se réunissent, ils apportent de cloches, comme celles utilisés à l'école. Ils sonnent les cloches tous en même temps, en bougeant avec leurs bras et corps. Ça les aider à se sentir mieux. Pourquoi, pensez-vous ? Est-ce que dans votre culture il y a une chose comparable que vous pourriez organiser ?**

3.4.7 AIDER LES GENS A SE RENDRE UTILE

Un pas à faire en route de la guérison des mauvais jours est de commencer à aider d'autres personnes. C'est un signe de santé. Ce n'est pas une chose qui se fera rapidement après une tragédie.

DISCUSSION :

- **Pourquoi est-il bénéfique d'aider les autres ?**

— COMMENT ?

Voici quelques propositions :

- Des gens déplacés ont perdu une partie de leur famille par la mort ou par la distance. Mais leurs problèmes pratiques sont identiques. Quelquefois une jeune veuve qui fait des efforts pour s'occuper d'une famille pourrait 'adopter' une femme âgée isolée qui pourrait l'aider à faire la cuisine ou garder des enfants en échange de quelques repas. Les deux intéressées pourraient en profiter. Des fois ces liens se font spontanément, des fois vous pourriez les aider.
- Dans la Section sur le stress nous parlons d'un paysan dans un camp de réfugiés qui n'a pas d'activités physiques, de ce qu'il pourrait faire pour s'entraîner et aider les autres en même temps.
- Des gens avec des grands problèmes ont d'abord besoin d'aide. Une fois qu'ils ont résolu leur problème, à l'aide d'un conseiller, un groupe ou autre chose, ils sont disposés à aider d'autres personnes. Un ancien membre d'un groupe peut très bien organiser ou diriger un nouveau groupe

3.4.8 AIDER LES GENS A PRENDRE DE LA RESPONSABILITE POUR LEURS ACTIONS

Ceci pourrait être assez difficile et pourrait se faire de préférence en groupes. Il y a des gens qui se sentent coupables de choses qu'ils ont faites ou qu'ils croient avoir fait. Des gens avec le SIDA peuvent croire qu'ils ont infecté quelqu'un d'autre. Des anciens militaires se souviennent des meurtres avec culpabilité.

D'abord ils ont besoin de bien distinguer si c'est leur propre responsabilité : Est-ce qu'ils ont fait du mal ? Etait-ce accidentel ou intentionnel ? Etait-il vraiment possible de refuser ? Souvent une conversation avec un chef religieux peut aider.

On peut se sentir en sécurité de parler de son comportement et admettre ses défauts dans un groupe de personnes dans la même situation. Dans ce groupe on peut souvent aussi trouver des suggestions pour se racheter.

Cependant, s'il y a des sujets qui peuvent être considérés comme des crimes il faut faire attention. Un tribunal pourrait appeler quelqu'un en témoin de quelque chose qui a été dit en confiance dans un groupe même si ce groupe se concentre sur la guérison plutôt que sur la justice. Une solution à ce problème pourrait être : Les membres du groupe disent qu'ils ont fait des choses qu'ils regrettent beaucoup mais ne précisent pas. Ils expriment leurs remords et admettent vouloir se racheter. Et après ils peuvent déterminer comment faire cela. Par exemple, s'ils ont fait du mal aux personnes d'un autre groupe ethnique ils pourraient promettre de passer du temps à aider des gens âgés de ce groupe ethnique.

3.4.9 AIDER LES GENS A RETROUVER DU PLAISIR DANS LA VIE

On a tous un côté enfantin, des fois un côté vilain, des fois un côté créatif et plein de joie. Si ce côté est reconnu et exprimé les gens ont tendance à se sentir mieux et ont plus d'espoir pour l'avenir.

Pour réintroduire le plaisir dans la communauté vous pourriez :

- Organiser un concours de contes.
- Chercher des talents musicaux et organiser des fêtes, des danses, des concerts. S'il n'y a plus d'instruments (détruits, brûlés) ça fait très chic d'avoir un 'a capella'. Ou bien d'inventer de nouveaux instruments. On pourrait même ajouter un prix pour l'instrument le plus créatif.
- Inventer un concours (inventer une histoire, un poème, une chanson) avec des équipes de 2 adultes et 3 enfants de moins de 12 ans. Dans les équipes il faut coopérer et les grands doivent apprendre des petits !! Il y a la voix de la majorité qui compte. Gardez tous les équipes dans le même espace. Essayez de traiter le tout légèrement et dans un esprit de jeu.

3.5 RECONNAITRE LES GENS TRISTES ET DEPRIMES

Voici les symptômes qui ont besoin de notre attention :

- Se sentir malheureu(se)(x) la plupart du temps et ne pas être intéressé(e) par quoi que ce soit.
- Avoir beaucoup de mauvais souvenirs qui reviennent souvent
- Dormir mal ou trop.
- Un faible appétit
- Grande consommation d'alcool

Parfois ces symptômes sont clairs, des fois la dépression est plus cachée.

EXERCICE :

- **Lisez les six exemples des jeux de rôle de la Section 4.1. Discutez après si la dépression joue un rôle dans votre vie personnelle. (chacun(e) à son tour)**

— DÉPRESSION SÉRIEUSE

Il y a d'autres symptômes qui indiquent une dépression sérieuse. Parfois il est en dehors de vos moyens d'aider dans ce cas-là.

- Sentiments tellement misérables que la vie normale est négligée, que la personne ne veut plus sortir de son lit, ne veut plus se laver.
- Perte de poids considérable.
- Réveil extrêmement tôt le matin.

3.6 SOUTENIR LES GENS TRISTES ET DEPRIMES

Le second group de symptômes indique la nécessité d'envoyer cette personne chez un médecin si possible. Il va lui falloir des médicaments. En tant que conseiller cette tâche est trop grande pour vous bien que vous soyez peut-être la seule personne disponible. Dans ce cas, si vous travaillez avec une personne

extrêmement déprimée, ne soyez pas découragé si vous ne voyez pas d'amélioration : Peut-être que ça ne s'aggrave pas grâce à vous !

Pour des idées pour soutenir les gens ayant une dépression modérée, voir Section 3.4.

D'autres suggestions :

- Les gens déprimés peuvent tirer profit d'exercices physiques réguliers.
- Ils peuvent également tirer profit de l'exercice de relaxation de la Section 3.8.
- Bien que nous ne puissions pas changer les circonstances dans lesquelles nous vivons, nous pouvons changer la façon dont nous éprouvons ces circonstances. Ce n'est pas toujours facile, mais c'est possible. Demandez à vos clients de vous raconter au prochain rendez-vous une source de joie chaque jour (un repas, un enfant qui joue, des gouttes d'eau, un soleil qui se couche, un sourire) Et demandez-leur de penser à ce qui va bien le soir avant de se coucher.

EXERCICE :

- **Regardez les 6 premiers jeux de rôle dans la Section 4.1. Quelles suggestions pourriez-vous faire aux gens déprimés ?**

3.7 RECONNAITRE DU STRESS ET DE LA NERVOSITE

Chez certaines personnes c'est évident qu'elles ont du stress. Leurs corps peuvent être tendus, raides et voûtés, leurs mains tremblantes. Elles sursautent au moindre bruit ou toucher.....

D'autres ont des symptômes physiques dus au stress. Entre autres : on passe des nuits blanches, on a des maux de têtes, des maux d'estomac, des nausées.

EXERCICE :

- **Lisez les six premiers exemples des jeux de rôle en Section 4.1. Lequel des personnages peut être stressé ?**

3.8 APPROCHES POUR AIDER LES GENS STRESSES

- Relisez Section 3.4.

Le stress peut être causé par l'esprit ou par le corps (plus souvent l'esprit) Ça affecte et le corps et l'esprit, en créant des niveaux d'adrénaline plus élevés. Nous sommes capables de reconnaître les symptômes physiques dans notre corps (nuits blanches, maux de têtes, maux d'estomac, nausée, cela peut varier selon les personnes) et nous devons apprendre à en être conscient(e)s.

La façon la plus vite de réduire l'adrénaline et le stress est de faire des exercices ou de se dépenser physiquement. Par exemple ; se promener, pétrir une pâte, couper du bois.

En même temps l'esprit a besoin de se détendre et d'être discipliné. Beaucoup de stress est le résultat des pensées déprimées qui tournent et tournent en rond. C'est une habitude qui peut et doit être remplacé par d'autres habitudes (récitations d'un poème ou des tables de multiplications, projets agréables, etc.)

Vous trouverez des moyens pour se calmer, se détendre dans la Section 3.4.3

Voici un exercice de détente. On peut apprendre à détendre son corps, même les petits enfants. Ne donnez pas cet exercice sans d'abord l'avoir fait vous-même.

EXERCICE DE DETENTE :

- **Demandez au groupe de s'allonger par terre, à l'exception de la personne qui va lire les instructions, Un endroit tranquille est nécessaire.**
- **Faites écouter de la musique tranquillisante, si possible. (Dans les pays de l'Occident on a trouvé que la musique de Mozart est la meilleure pour réduire l'hypertension !)**
- **Lisez le texte suivant lentement pour permettre tout le monde de le suivre :**

« Fermez vos yeux, détendez-vous, soyez confortable et respirez profondément et lentement, l'inspiration par le nez, l'expiration par la bouche. Pensez à vos doigts de pieds. Bougez-les. Vous les sentez ? Puis pensez à vos pieds. Détendez-les puis resserrez-les. Faites pareil avec vos genoux....., vos hanches....., votre taille....., votre poitrine....., vos bras....., vos mains....., votre cou..., votre tête.... Si des pensées négatives surviennent, rejetez-les, repensez à votre corps. Soyez sensible à chaque partie. Serrez et détendez chaque muscle. Quand vous êtes arrivé(e) à la tête, pensez au soleil. Les rayons de soleil versent leur lumière envers vous en entrant par le nombril. La lumière s'étale dans votre corps et chasse les mauvaises pensées et sentiments. Elle s'étale dans votre tête, vos bras, vos jambes, et toute la négativité sort par les pointes des doigts et des doigts de pieds. Jouissez cette sensation de bien-être que vous porte cette lumière du soleil. »

- **Vous pouvez finir avec une prière de gratitude si vous le désirez.**

DISCUSSION :

- **Si un paysan qui est manifestement stressé vous approche pour de l'aide, quels exercices pourrait-il faire ? Pourrait-il aider à chercher de l'eau ou du bois pour le feu tous les jours ? Pourrait-il aider à nettoyer le camp ? Pourrait-il organiser des jeux d'enfants régulièrement ? Pourrait-il organiser des soirées de musique ou des soirées dansantes ? La danse est un exercice formidable. Certaines de ces suggestions peuvent l'aider également à se sentir utile ou partie d'un groupe.**
- **Relisez les six premiers jeux de rôle. Que suggérerez-vous à ceux/celles qui sont stressé(e)s ?**

— UNE FOIS QUE VOUS AVEZ PU AIDER LES GENS STRESSÉS, QU'EST-CE QUI SE PASSE APRÈS ?

Le stress peut cacher d'autres problèmes. Une fois moins stressés, ils peuvent devenir déprimés. Ne vous découragez pas.

3.9 RECONNAITRE DES PROBLEMES CHEZ LES ENFANTS

Les enfants sont comme les adultes : ils sont atteints par des mauvais événements. Peut-être même plus que les adultes quand ils n'ont pas assez d'expérience pour donner un sens à ce qui est arrivé. Comment un enfant de 4 ans pourrait comprendre que sa mère meurt du SIDA ?

Comme chez les adultes, leurs problèmes peuvent se manifester physiquement. Ils peuvent perdre leur énergie, arrêter de manger ou de jouer. Ils peuvent se plaindre des maux de ventre, maux de tête etc. Ils peuvent s'accrocher à un parent en cherchant de l'assurance ou se disputer violemment avec des copains.

Quand vous essayez d'aider des enfants en tant que conseiller, vous apprendrez beaucoup en les observant pendant leur jeu. Une raison de plus d'avoir des jouets dans votre bureau. Nous avons recommandé dans Section 2.1 de faire des blocs de construction en bois ou des poupées par quelqu'un qui sait travailler le bois. La qualité artistique n'est pas important à moins qu'il n'y ait pas d'éclats. Avec des vieux chiffons vous pouvez fabriquer des ballons et des poupées. C'est en jouant que les enfants sont capables d'exprimer leur rage, leur malheur, leur angoisse et leur bonheur.

3.10 AIDER LES ENFANTS QUI ONT DES PROBLEMES

Voilà des approches qui ont prouvé leur valeur avec des enfants dans des pays en crise :

- Parlez aux parents des enfants perturbés ou malheureux. Ils ne se sont peut-être pas encore rendus compte des problèmes de leur enfant s'ils sont perturbés eux-mêmes. Vous pouvez suggérer de trouver plus de temps pour être avec cet enfant par exemple en le couchant.

- Expliquez aux parents qu'il faut prendre le temps d'écouter les enfants et de les prendre au sérieux au lieu de les laisser en dehors de tout.
- Même si vous croyez devoir aider un enfant individuellement, soyez prudent. Il faut peut-être mieux commencer avec un petit groupe et vous entraîner ainsi, parce que le travail individuel est très difficile et peut des fois causer des problèmes au lieu de les résoudre.
- Les enfants, comme les adultes ont besoin d'être reconnu dans leurs sentiments. Encouragez-les à parler, à reconnaître les émotions derrière les mots et nommez-les. Vous pouvez dire : « Cela a dû te rendre triste. » Appréciez leurs sentiments : « Tu étais très courageux/se. » « Ta mère doit être fière de toi. »
- Quand ils ne sont pas capables de s'exprimer par des mots ils peuvent peut-être jouer leur histoire à travers des poupées, des marionnettes, des jouets. Une fois habitué aux jouets et à vous vous pouvez leur demander de choisir une poupée qui les représente pour montrer ce qui s'est passé ou pour parler de leur famille. Ne les poussez sûrement pas. Soyez préparé(e) de suivre leur rythme à eux.
- Les enfants seront aidés en ayant la chance de s'exprimer en dessinant ou en peignant. Des fois ils redessinent les mêmes images tristes maintes fois ou bien une image noire, très foncée. Laissez leur s'exprimer comme ça s'ils veulent.
- En travaillant avec un groupe d'enfants faites leur chanter, faire de la musique, une façon excellente de s'exprimer. Des instruments rythmiques ; djembés, tambours, bâtons, etc., sont faciles à trouver ou inventer. Ils peuvent ainsi donner un rythme à leur angoisse, leur colère, leur bonheur.

3.11 RECONNAITRE LES PROBLEMES DE L'AGE MUR

En vieillissant les gens ont eu besoin de s'adapter maintes fois aux situations différentes. Il est nécessaire de reconnaître cette capacité chez les gens âgés. Ça peut leur aider à trouver des nouvelles solutions.

— PROBLÈMES PHYSIQUES :

Après l'âge de 40 on peut rencontrer de plus en plus de problèmes physiques comme : des rhumatismes, de l'arthrite, de l'hypertension, du diabète ou de l'ostéoporose.

— CHANGEMENTS SOCIAUX :

Personne ne vit tout à fait seule. Etre la femme, la fille, le mari, le fils, la mère, le père de quelqu'un vous forme. On vous connaît en tant que sage-femme, paysan, ouvrier, etc. Ce sont vos rôles. En vieillissant ces rôles peuvent changer, il vous faut apprendre un nouveau rôle. Ce qui n'est pas toujours aussi facile ; quelqu'un qui est habitué à être parent peut trouver très difficile de voir les enfants quitter la maison. Comment se redéfinir ? Il existe des cultures ou des femmes se suicident dans ces cas.

EXERCICE :

- **Souvenez-vous** **chaqu'un(e) d'une fois ou vous avez dû changer de rôle. Quand vous êtes devenu(e) mère, père, élève, professeur, employé(e), employeur... Comment vous sentiez-vous.... ? Discutez –en.**

Les gens âgés peuvent se nourrir mal. Ou bien leur appétit s'est réduit ou bien ils ont des problèmes en faisant la cuisine. Ou bien ils ont des problèmes à trouver du bois. Des fois c'est simplement qu'ils n'ont pas envie de faire à manger pour soi-même.

... Relisez Section 3.4.2

Quelquefois ils peuvent se retrouver en groupe avec les gens qui ont le même problème. Mais des fois ils touchent à l'extrême :

- Ils peuvent être plus pauvres que les autres. Même en communautés prospères il y a des gens qui mendient, souvent des veufs/veuves sans enfants.
- Ils peuvent être isolé(e)s, sans aucun proche.

3.12 AIDER LES GENS DU TROISIEME AGE

Si vous réussissez à vous lier avec un médecin ou un(e) nutritionniste, vous pouvez aider les gens âgés à retrouver un régime bénéfique.

- Ceux/celles qui ont de l'hypertension ont besoin de manger moins de sel, les diabètes doivent manger moins de sucre et en cas de poids excessifs, perdre du poids.
- Les gens qui souffrent de l'arthrite doivent se tenir chaud, prendre des aspirines, et faire des exercices réguliers.
- Presque tous les gens âgés bénéficieraient des exercices doux. Essayez de trouver quelqu'un qui pourrait donner des cours de gym pour le troisième âge. Ces exercices seront bons pour les articulations et les muscles, ainsi que pour la flexibilité, la coordination du corps et de l'esprit et la résistance aux maladies. Ces cours seraient plus tournés vers les exercices d'articulation plutôt que pour la musculation. Les classes en plein air seraient super. (voir un peu plus loin)
- Surtout les femmes âgées souffrent de l'ostéoporose (affaiblissement des os) Pour prévenir on doit prendre du lait, fromage ou yaourt quotidiennement, pour le calcium. Le soleil est également important. Un bain de soleil quotidien (30 minutes) fournit de la vitamine D. Pour fixer le calcium dans les os. (Les petits enfants qui commencent à marcher en ont besoin également !)

... Relisez Section 3.4.2

3.13 RECONNAITRE LES GENS PRENANT BEAUCOUP D'ALCOOL/CIGARETTES/KHAT

Ce groupe n'est pas difficile à reconnaître puisque ce n'est pas mal vu de prendre ces substances en plein public. Tout le monde vous dira volontairement ce qu'ils font dans la soirée. Sauf qu'ils ne sont pas toujours clairs sur la quantité. Et même si on vous dit combien on boit ou fume, il reste toujours la question des doses acceptables ou nuisibles.

On comprend facilement que les gens qui ont des problèmes se servent d'alcool/ cigarettes/ khat en tant que soutien. Ça les aide à se sentir mieux un moment. Mais à quel prix ?

- En consommant des plus grandes quantités ça va nuire à leur santé. Le tabac et l'alcool augmentent les risques aux certaines formes de cancer.
- La consommation d'alcool devrait se limiter selon les médecins à ; 14 doses par semaine pour une femme, 21 doses pour un homme. (Une dose = _ litre de bière) Plus peut à la longue nuire au corps, spécialement le foie. Souvent quand on interroge les gens sur le nombre de doses d'alcool ils trichent un peu sur le nombre.
- Le tabac a un effet sur les poumons et augmente les risques au cancer. Des familles entières, spécialement les bébés et petits enfants peuvent subir les effets quand quelqu'un fume autour d'eux, toutes sortes de drogue peuvent causer des problèmes pour les bébés dans le ventre de leur mère. Les bébés des fumeuses ou femmes de fumeur naissent en général plus petits et grandissent plus lentement.
- Pour des petits budgets le prix de ces substances réduit considérablement les budgets pour les aliments primaires.
- Ces substances influencent l'attitude : ceux qui boivent et prennent du khat peuvent être gais en compagnie mais plus tard, chez soi ça peut être différent. Des crises de foie ou le manque de tabac peut rendre quelqu'un très irritable ou même colérique. De la violence domestique peut être générée par l'alcool. Ceux qui prennent le khat peuvent devenir très soupçonneux.
- Dans beaucoup de cultures les consommations de ces substances fait partie de la vie sociale des hommes, aller prendre un pot ou mâcher avec les potes. Il faut toujours considérer cela en cherchant des solutions en cas de problèmes.

3.14 AIDER LES GENS PRENANT BEAUCOUP D'ALCOOL/CIGARETTES/KHAT

On peut répéter ce qui est dit dans la section 3.13 autant qu'on veut. Le problème est que ces substances rendent dépendant(e)s, que le corps ne peut plus se passer d'eux. Si un client veut bien diminuer sa consommation, mais ne réussit pas, il/elle a probablement une dépendance physique – un problème très difficile pour un conseiller non-spécialisé. Ne vous découragez pas.

Une fois quelqu'un s'est vraiment décidé à arrêter il/elle devrait joindre un groupe de gens qui ont le même problème, qui peuvent s'entraider. Dans un tel groupe on pourrait essayer de trouver des alternatives aux activités sociales autour l'alcool et/ou khat.

Il existe un system d'aide solide : Alcooliques Anonymes (AA) Ils ont pas mal de succès dans ces groupes. Chaque nouveau membre est mis en contact avec un sponsor personnel. Il y a même des groupes pour les partenaires et membres de la famille qui y reçoivent du support et de l'aide.

3.15 RECONNAITRE LES GENS QUI RECOURENT FACILEMENT A LA COLERE

Ce n'est pas très difficile de reconnaître les gens qui recourent à la colère facilement. Il sera plus difficile de trouver les causes de cette colère. Voici quelques possibilités.

- 1 Assurez-vous toujours si ces personnes n'abusent pas l'alcool ou d'autres intoxicants. L'alcool, la cocaïne, le khat apaise la partie du cerveau morale qui fait des jugements, laissant libre voie à la colère qui inspire par exemple de prendre une arme ou de frapper quelqu'un.
- 2 Dans certaines familles ou certaines cultures les enfants apprennent assez tôt que c'est accepté des se fâcher. Souvent c'est le père qui sert en exemple ou bien les deux parents qui ne sont pas capable de poser des limites.
- 3 En vieillissant ils/elles peuvent continuer à obtenir des choses par la colère, avec leurs proches et avec des collègues ou des fonctionnaires. Il peut y avoir dans votre communauté des gens qui obtiennent ce qu'ils veulent par des réunions officielles, en criant, en insultant, en menaçant (même avec une arme). Ce sont des tyrans. Soyez sûr(e) de ne pas accepter ce genre d'approches.
- 4 Les jeunes hommes en colère. La colère n'est pas toujours une attitude acquise. Autres choses peuvent jouer également. Prenez en tête des jeunes hommes que vous connaissez, de l'âge de 14-16 ans. Dans leur courte vie la plupart d'entre eux ont probablement déjà perdu un être aimé, aux armes ou au SIDA, ils ont eu peur, ils se sont sentis impuissants et insuffisants. Ils veulent apprendre à être un homme, mais ont peur de ne pas réussir, de décevoir leurs pères. Les filles ne sont qu'une grande énigme. Avec tout ce tohu-bohu d'émotions ils se savent des mâles, qui ne doivent pas montrer la peur, les émotions, l'insuffisance. Par contre, ils ont appris que c'est accepté aux hommes de montrer la colère.

3.16 AIDER LES GENS QUI RECOURENT FACILEMENT A LA COLERE

— LA COLÈRE CHEZ LES ENFANTS

Si vous voulez aider une famille avec un enfant en colère qui est encore jeune, vous avez besoin de deux parents coopérants. Ce qui peut être un problème quand le père est en colère aussi. Essayez de leur faire comprendre que la colère

est une habitude, comme le tabac. Les habitudes comme ça sont difficiles à changer, mais...c'est toujours possible.

La famille doit assurer ensemble de ne jamais récompenser la colère. Une bonne humeur par contre doit être reconnue et récompensée. Des cries, des hurlements devaient être niés, mais une journée sans colère donne droit à une étoile. Ces étoiles peuvent être imaginaires ou dessinées ou coupées. Et 7 étoiles donnent droit à une récompense. Soit une sortie avec un des parents, soit une histoire racontée, soit autre chose. Si le père est en colère aussi, il peut promettre de ne pas montrer cette colère à la maison. Soyez sûr de louer ce père s'il réussit à faire cela. Ça pourrait l'aider à changer lui-même.

— LA COLÈRE CHEZ LES ADOLESCENTS

Souvent les garçons adolescents subissent beaucoup d'émotions différentes et ne trouvent pas d'autre façon de les exprimer que par la colère. Il leur faut d'autres façons de s'exprimer, de se développer en adulte équilibré. Voici quelques approches :

- 1 S'il y a des garçons adolescents qui ont perdu leur père ils peuvent être 'adopté' par un 'oncle' un homme qui peut consacrer du temps à ce garçon.
- 2 Ces garçons devraient se rencontrer en groupe une fois par semaine, en présence d'un homme adulte (qui est respectable, pas trop 'macho') pour discuter.
- 3 Les parents peuvent être encouragés de créer un foyer plus doux où on peut parler des émotions ou on est écouté et se sent reconnu. S'il le faut, on demande au père de réprimer moins et d'encourager plus. Le message des parents doit être : 'Nous t'aimons et nous sommes fiers de toi, mais nous ne tolérons plus de vols, nous allons même rendre l'argent au magasin, d'accord ?'

— LA COLÈRE EN GROUPE

Vous pouvez avoir des groupes pour des problèmes différents. Mais faites attention : Ces groupes peuvent développer des mauvaises habitudes. Des réunions chaotiques, des membres trop dominants, beaucoup d'interruptions, des voix trop élevées. C'est possible de vouloir interrompre ces habitudes, de calmer le processus. Voici des suggestions :

- 1 Les Indiens américains utilisent des fois un 'Talking Stick' (Bâton Parlant) Seul la personne qui tient le bâton a le droit de parler (c'est possible de déterminer un temps précis p. e. 3 minutes) et après le bâton est passé à la personne suivante.
- 2 Personne ne parlera une seconde fois avant que chaque membre ait exprimé ces idées.
- 3 On se concentre sur le problème même et pas sur les personnes impliquées.
- 4 Si quelqu'un se fâche, il/elle doit partir pour se calmer avant de pouvoir revenir. Il ne faut pas prêter trop d'attention à ces personnes (ne pas récompenser un mauvais comportement)

Après quatre réunions comme ça vous pouvez lâcher la bride.

3.17 RESOUDRE DES CONFLITS ENTRE DEUX GROUPES

Premier pas : **Faites des recherches sur le contexte, ne pas oubliant ces deux principes** :

a) **Un problème se définit par les intérêts des personnes concernés.** Partout où des gens sont concernés, ils vont protéger leurs propres intérêts qui s'opposent à ceux des autres. Imaginez : Nous sommes dans une région presque déserte avec deux groupes ethniques différents, les Lals et les Kalas, se déplaçant dans la même région avec leurs troupeaux de chèvres. Ils ont connu des périodes de paix incertaines et de conflits avec des épisodes violents, des mauvais traitements, etc. Il y a un nombre croissant de personnes et d'animaux qui se disputent les mêmes points d'eau et de brouter. Le paysage a été trop brouté. Quelques jeunes hommes ont des armes. On accuse l'autre groupe et de la violence semble être dans l'air. Par où commencer ?

b) **Concentrez-vous sur les intérêts et pas sur les positions.** Voilà un conflit qu'on peut résoudre facilement. Deux hommes emmènent leurs chèvres au même puits. L'eau est versée dans un fossé où les animaux ont du mal à trouver une place chacun ce qui résulte parfois en une querelle entre les deux hommes. 'Il me doit plus de respect puisque ma famille est plus ancienne que la sienne' dit l'un. 'C'est absurde' dit l'autre 'Sa famille veut être traitée comme des rois et nous traite comme des esclaves.' Alors le chef religieux local intervient. Il emmène une pelle et dit : 'Nous allons élargir la fosse. Je commencerai à creuser, après vous creuserez chacun une heure pendant que je vous parle' Les jeunes hommes avaient des positions différentes (Ma famille est plus importante que la tienne) mais leur intérêt commun était d'avoir assez d'eau pour leurs chèvres.

Intérêt et position chez les Lals et les Kalas :
Quand les réconciliateurs font des enquêtes ils trouvent une longue histoire derrière les problèmes- qui est arrivé en premier- qui a fait quoi aux autres-. Mais en dessous de tout cela il y a de la peur, peur des autres, peur de perdre leur façon de vivre, peur d'extinction. En même temps il y a beaucoup d'intérêts communs. Ils veulent tous continuer leur façon de vivre en nomade, avec leurs animaux et en créant un avenir pour leurs enfants. Il y a même eu des inter-mariages et des actes généreux.

Second pas : **Assurez-vous d'un accord pour se réunir**

Il faut d'abord se mettre d'accord sur une réunion entre les chefs. Suivant la culture, les réconciliateurs peuvent proposer des conditions. Par exemple : pas d'armes, promesse d'écouter les autres sans interruptions. Souvent ce sont les hommes qui sont actifs dans les conflits mais n'oubliez pas qu'ils sont soutenus par leurs chefs religieux, leurs femmes, leurs mères. Il est important d'inclure ces gens-là dans le processus de paix et de les inclure activement, même si ce n'est que de façon informelle à la maison.

Troisième pas : **Cherchez un président de la réunion capable**

Le président de la réunion doit être respecté et vu comme neutre. Si c'est difficile de trouver une telle personne on peut des fois trouver quelqu'un d'une autre tribu ou d'une région voisine.

Quatrième pas : **Parlez séparément à chaque groupe**

- 1 Donnez chaque groupe le temps nécessaire d'exprimer leur point de vue. Essayez entre-temps de distinguer les faits des interprétations.
- 2 Ecoutez en silence jusqu'au moment où tous les émotions sont exprimées et répondez à ces émotions : 'Je comprends que vous êtes fâchés par tout ce qui est passé ...
- 3 Énumérez tous les événements, les problèmes des dix dernières années sur une grande feuille de papier et demandez au groupe si c'est exact.
- 4 Ne nommez pas de 'bon' et de 'mauvais' . Parlez plutôt ainsi : 'Personne ne devrait voir leur père mort ou leur bêtes volés.'

Cinquième pas : **Commencez par les événements du passé**

Occupez-vous des événements inacceptables : S'il y a des gens blessés, des femmes enlevées, des maisons brûlées, reconnaissez que cela doit être mis en justice comme toute autre transgression de la loi. Si la culture le permet suggérez un Comité de Justice, avec des membres de chaque groupe et peut-être aussi un chef religieux, qui fera enquête sur les dix dernières années, identifiera les malfaiteurs et proposera un accord.

Puis dites que les autres aspects du passé doivent également être traités, mais mises en contexte. Pour découvrir ce contexte...

Sixième pas : **Trouvez un but à long terme**

Demandez à chaque groupe d'imaginer quinze ans plus tard. Aux enfants de leurs enfants qui vivront là. Qu'est-ce qu'on veut pour ces enfants-là ?

On pourrait se mettre d'accord que dans quinze ans on voudrait vivre sans lutte, coexister (peut-être même amicalement) avec l'autre groupe, avoir des accords sur l'utilisation de l'eau, sur les pâturages pour le bétail, etc.

Notez ceci comme une déclaration et mettez la au mur. Les deux cotés doivent être d'accord sur leur but. Et puis on va voir comment atteindre ce but.

Septième pas : **Occupez-vous des événements du passé**

Pendant les négociations on va s'occuper du passé ainsi que de l'avenir. Soulignez les points suivants quand ils se présentent :

- Le but des négociations est de se concentrer sur ce qui peut être changer. Le passé ne peut plus être changer.
- Honneur : les questions d'honneur et les questions qui sauvent la face peuvent être important pour les deux groupes. Reconnaissez le mot et les sentiments dès qu'ils se présentent, répétez que chaque accord doit être

honorable pour chaque groupe sinon ce ne sera pas un accord. Une fois que cela est bien dit et compris il vaut mieux ne pas trop revenir sur ce point. Cela distrait le travail. Pour certaines personnes ce concept d'honneur est vraiment une idée fixe, essayez de leur parler de la tâche honorable de travailler pour un avenir en paix pour leurs enfants, quel honneur d'achever cela.

Huitième pas : Analysez les problèmes sous-jacents et commencez à chercher les solutions

Le moment venu, attaquez la discussion sur les causes sous-jacentes, mais assurez-vous qu'on ne répètera pas les mêmes griefs et les mêmes noms.

Quant au Kalas et Lals les problèmes sous-jacents sont la croissance de la population joint au manque de ressources – eau et pâturages- et peut-être la possession d'armes.

Essayez de se mettre d'accord sur l'installation d'un Comité de Développement avec participation égale des deux groupes, un président neutre, et un mandat de ceux présent actuellement. Ce Comité doit être encouragé d'accepter de l'aide professionnel. Pour les Kalas et les Lals il ne suffira de creuser une nouvelle source, il faudrait également explorer la gestion des troupeaux, la diversification du mange-pain, le planning familial et le désarmement des jeunes.

Neuvième pas : Les excuses

Il faudra peut-être deux réunions séparées pour ce sujet. Quand quelqu'un a été blessé, a eu peur et se sent furieux depuis longtemps, il a besoin de reconnaissance de son malheur par l'adversaire. On voudrait des excuses. Il est possible de dire 'Je n'ai été pas ici quand vous avez cassé votre jambe mais je regrette que c'est cassé'.

Essayez dans un conflit de convaincre les deux parties de dire des choses comme: 'Nous regrettons le désaccord entre nos deux groupes' ou bien 'Nous regrettons que le désaccord nous ait poussé jusqu'à la violence' ou 'Nous avons tous souffert de cette situation.'

Soyez réaliste : Déclarez qu'une solution rapide à un problème qui existe pendant longtemps n'est pas trouvée dans quelques jours. Un traité peut être conclut mais également être rompue. Il va falloir de la tolérance et de la coopération dans les années à venir.

Dixième pas : Encouragez les fêtes

Une invitation pour un repas commun, une soirée musicale peut éclaircir le processus et donner un commencement aux meilleurs sentiments.

— PLUS DE PRINCIPES POUR LES NÉGOCIATEURS/NÉGOCIATRICES ET LE PRÉSIDENT :

- 1 Chacun doit avoir sa chance d'avoir voix au chapitre, de pouvoir exprimer ses sentiments et d'être entendu. Si cela est fait en groupes séparés ses sentiments ne sont pas entendu par tous les concernés.
- 2 Il est possible d'enlever quelques aspects de la discussion et d'avoir un comité s'occuper de cela.
- 3 Le but est d'avoir un but a long terme dont les deux parties sont d'accord.
- 4 S'il y a des ententes, invitez tout le monde à s'engager, oralement ou écrit, et éviter de retourner à ces questions. Par contre, si tout va trop vite, il n'y aura pas de vrai engagement pour certain(e)s. Prenez le temps, quelques semaines, pour tout le processus. Et finissez toujours par un document signé.
- 5 Les négociateurs/négociatrices doivent toujours rester calme, ne jamais attaquant quelqu'un en personne, se fixant sur le positif.

3.18 AIDER DES COMMUNAUTÉS AVEC LES PROBLÈMES DE COMMUNAUTÉ [PAR EXEMPLE : AUGMENTATION DE LA VIOLENCE DOMESTIQUE]

Les communautés qui ont subi des grands problèmes comme une guerre ou un déplacement peuvent créer des nouveaux problèmes dont p. e. une augmentation de la violence domestique. Une fois réinstallé, d'autres vieux problèmes peuvent se manifester de nouveau, comme la malnutrition des femmes ou la mutilation génitale des filles.

... Lisez Section 4.1 sur les rôles des sexes

Il est possible d'aider un couple à surmonter leur problème, mais les approches effectives pour résoudre la violence domestique sont plutôt au niveau communale. Assurez-vous que les pas suivants sont faits :

- Les communautés, en particulier les hommes, doivent reconnaître le problème. On ne peut pas continuer sans cette reconnaissance; ça peut prendre du temps. Une fois que ce comportement est mal vu par la plupart des hommes le problème va diminuer.
- S'il y a de l'alcool ou d'autres substances en jeu, il faut le reconnaître et le prendre comme faisant partie du problème.
- Il est très important d'inclure les chefs de la communauté, et les chefs religieux. Dans chaque religion il y a des textes qui disent que les hommes ont le devoir de prendre soins de leurs épouses et de les traiter bien. Si un chef religieux répète cela ça pourrait changer le point de vue que 'Ce qu'on fait à sa femme sont ses propres affaires' à ' on ne bat pas sa femme dans notre communauté'

- Pendant le débat, il faut signaler que la violence domestique a un effet énorme aux enfants, toute une génération apprend ce qui est considéré normal et va reproduire ce comportement une fois adulte.
N'oubliez pas : il y a eu et il y aura des changements positifs !

3.19 RECONNAITRE LE DESORDRE POST-TRAUMATIQUE (DPT)

Un ancien militaire traumatisé de retour au sein de la famille qui se promène dans la ville peut entendre la pétarade d'une voiture et se jette par terre parce que le bruit rappelle aux coups de feu. Un incident comme ça cause de l'embarras pour cet ancien militaire et sa famille. En voici un exemple des effets du désordre post-traumatique.

Le traumatisme veut dire : 'blessure' ou 'mal' et post veut dire : 'après'. Alors il s'agit d'un désordre ou les effets d'une blessure, physique ou psychologique s'étendent longtemps après. Le Désordre Post Traumatique (DPT) est une expression qui s'est développé aux Etats-Unis après le travail avec des militaires revenant de la guerre. Le stress de leurs blessures mentales ne disparaissait pas comme attendu.

Des études montrent que le DPT se développe quand :

- C'était un événement violent (bagarre, accident, viol)
- Le/la victime a senti une menace de mort pour lui/elle-même, pour d'autres
- Le/la victime se sentait impuissant(e).

DPT peut être trouvé chez les gens qui étaient forcé à tuer comme chez ceux/celles qui étaient victimes de violence. C'est également trouvé chez les policiers, les conseillers, l'équipe médicale, les témoins des événements terribles..... qui auront besoin d'aide à leur tour.

N'importe quelle cause, le DPT se manifeste presque toujours de façons plus ou moins pareilles.

— SYMPTOMES COMMUNS DU DPT MODÉRÉ

Des problèmes, déjà discutés, comme dépression, stress, abus d'alcool, peuvent faire partie du DPT. Relisez ces chapitres.

Les gens souffrent plus et plus longtemps si leurs mauvaises expériences étaient répétées. DPT se présente plus facilement chez les gens qui se tenaient moins bien, étaient isolés socialement ou avaient des problèmes mentaux avant les événements traumatiques. Néanmoins DPT arrive aux meilleurs soldats et les civils les plus sages, ce n'est pas un signe de faiblesse !

Les sentiments et symptômes possibles chez le DPT :

- On peut être accablé des émotions négatives comme la culpabilité, la honte, l'impuissance, la colère, la dépression, la peur. Quelquefois on a même envie de se suicider.
- Les souvenirs des événements peuvent réapparaître fréquemment dans les pensées.
- On a des problèmes à se concentrer.
- On a des problèmes à dormir.
- On se plaint des maux de tête, des problèmes d'estomac, de l'impuissance sexuelle, des maux (petits ou grands).

Les actions possibles chez le DPT :

- On pleure souvent ou même tout le temps. On s'accroche au partenaire ou un assistant.
- Début ou augmentation de la consommation d'alcool ou drogue.
- Violence verbale ou physique.
- On s'éloigne de la famille et des amis, on s'isole socialement. Des fois on isole la famille avec eux.

— SYMPTOMES COMMUNS DU DPT SÉVÈRE

- On a souvent des cauchemars (des événements).
- Les souvenirs ne s'effacent pas.
- On fait des sursauts majeurs. Un simple geste, un toucher peut causer un saut, un cri, une bagarre même.
- On expérience de l'angoisse ou de la colère extrême et fréquente.
- On sort moins, on évite des situations qui rappelle les événements traumatiques.
- On se sent éloigné émotionnellement de ses proches. On ne peut plus partager ou aimer.
- Certains, pas tous, revivent des flash-back dramatiques des événements traumatiques. Pendant ces moments on expérience les mêmes émotions à la même vigueur. On est inaccessible à ces moments-là.
- Le DPT peut disparaître avec le temps, mais quelquefois les symptômes restent très longtemps.

— APPROCHES QUI PEUVENT AIDER LES GENS QUI SOUFFRENT DU DPT

Plusieurs approches ont l'air d'être effectives. Nous en avons montré quelques-unes dans la Section 3.4 et autre part (former les groupes, impliquer la famille). Il y a des nouveaux traitements comme DRMO (désensibilisation et retransformation des mouvements oculaires) qui ont des bons résultats même qui demandent des professionnels spécialisés qu'on ne trouve que dans certains pays.

C'est important d'agir le plutôt possible une fois que les symptômes sont reconnus. L'aide d'un médecin, si possible, pourrait aider les cas sévères. Parfois des médicaments peuvent aider.

Parler est toujours bénéfique, surtout avec des gens dans une situation pareille. Les gens souffrent du DPT ont surtout besoin de s'exprimer, revivre et expliquer ce qui s'est passé et leurs craintes et fantaisies. On doit démêler réalité et fiction. Petit à petit les souvenirs se transforment en une histoire qu'on peut — espérons-le — donner une place dans la grande histoire de sa vie. Les gens souffrent du DPT ont besoin d'entendre dire, par le conseiller et/ou le groupe que ce n'est pas de leur faute, que c'est le résultat des événements et qu'il y a d'autres qui en souffrent.

Un sujet à couvrir absolument est : Comment chaque membre du groupe peut reconnaître quand ils font mal aux autres par leurs actes ou leurs paroles ? Par exemple : quelqu'un s'irrite facilement et il voit son fils qui l'approche. Cette personne a besoin d'une stratégie pour l'aider à contrôler son irritation. Peut-être en faisant des exercices de respiration ou en faisant une promenade, en parlant aux membres de sa famille pour leur dire qu'il est vexé et qu'il a besoin de se calmer.

Il faut également apprendre une telle personne des moyens pour éviter des situations risquées et si ces situations se présentent quand même de savoir comment se tenir.

DISCUSSION :

- **Des femmes violées ont été offertes un cours de dix leçons en autodéfense. Elles ont appris à se défendre physiquement. Elles se sentaient beaucoup mieux après ce cours. Pourquoi, croyez-vous ?**
- **Si, en supplément de ce cours ces femmes devaient commencer un groupe de support, comment devraient-elles s'entraider ?**

3.20 RECONNAITRE LES PROBLEMES DES CONSEILLERS ET QUELQUES APPROCHES UTILES.

En tant que conseiller il faudra se rendre compte que vous n'êtes qu'un petit peu plus fort(e) que vos clients. Il faut toujours bien prendre soin de soi-même.

En travaillant avec un groupe, parlant des choses graves et tristes, vous pouvez aussi vous sentir triste, malheureu(x)(se), inquièt(e). Dans ce cas, levez-vous, sortez et promenez-vous un peu.

Ça peut se produire également en parlant avec un(e) client(e). De nouveau : respirez lentement et profondément et demandez pour quelques minutes de silences pour réfléchir.

Si ça se produit plus souvent, il est temps de se poser des questions. Commencez à la base : Est-ce que vous prenez assez de nourriture saine, de sommeil, de repos, de temps libre ? Si la réponse est : 'Non' souvenez-vous que les gens malades ou malheureux ne peuvent pas bien aider des autres.

- Parlez-en à votre supérieur(e)
- Cherchez quelqu'un pour vous conseiller
- Formez un groupe pour les conseillers en problème

3.21 LE TRIANGLE DE SECOURS

Voici une théorie très utile pour les conseillers : Le Triangle de Secours.

Dessinez un triangle sur une feuille de papier. Ecrivez 'Persécuteur' dans un coin et 'Sauveteur' dans un autre coin et 'Victime' dans un troisième coin. Part du principe qu'on joue tous des rôles, comme dans les jeux de rôle mais la plupart du temps on fait cela inconsciemment. On a tous des rôles ou on se sent bien et, comme vous apprenez à être conseiller vous aimez probablement votre rôle de sauveteur.

D'autres personnes se sentent bien dans le rôle de victime. Une fois qu'on les aide à résoudre un problème, un autre problème se présentera. Pour être victime il faut un persécuteur. Un exemple classique est la femme qui semble très faible qui se

marie toujours avec un homme qui la traite mal...et puis trouve un autre homme pour la sauver, qui à son tour commence à la traiter mal après quelque temps. Alors elle cherche un nouveau sauveteur et ainsi de suite.

On ne reste pas dans un rôle, on joue le triangle entier. Vous aidez une amie avec ses problèmes, vous l'encouragez de faire ceci et cela et puis elle vous dit que vous la poussez que vous l'agacez... vous voilà le persécuteur. Elle part, vous vous sentez misérable, la victime. Alors vous approchez un(e) ami(e), qui vous écoute et vous encourage...

Ce Triangle de Secours n'est pas uniquement joué par des individu(e)s mais également par des groupes ethniques et des pays. Persécuteur, Victime, Sauveteur vous en connaissez des exemples en Afrique ou Asie des dix dernières années ? Même dans les conflits entre deux pays, un des deux se sente Victime et désignent l'autre pays comme Persécuteur et demandent le Sauveteur (Nations Unis) d'aider.

Il y a un autre rôle à prendre par les individu(e)s ou les pays : Spectateur, celle/celui qui regarde et ne fait rien.

En réfléchissant dans ces termes-ci on se rend compte que :

- On est conseiller pas seulement pour aider les autres mais aussi pour servir ses propres buts.
- Quelquefois les sauveteurs innés attendent trop et sont déçus quand le monde ne les écoute pas. Pour éviter ceci il faut prendre très au sérieux la partie 2.15 – vous devez demander aux client(e)s de prendre des pas surs pour résoudre leurs propres problèmes, même si ces pas sont petits. Dites leur que les problèmes sont les leurs et pas les votre et que vous n'êtes pas capable de les leur enlever.
- Si les clients reviennent avec des nouveaux problèmes à plusieurs reprises et vous soupçonnez un contentement dans leur rôle de victime, parlez-en avec un collègue ou un supérieur. Il faut peut-être conclure qu'il vaut mieux se séparer.

DISCUSSION :

- **Pouvez-vous vous rappeler d'une fois quand vous vous êtes pris(e) dans ce Triangle de Secours ?**

3.22 RECONNAITRE LES PROBLEMES DES SOIGNANT(E)S ET QUELQUES APPROCHES UTILES

Si la jambe de quelqu'un a été amputée par une mine, si un militaire rentre de la guerre aveugle, si un mari attrape le SIDA, souvent d'autres commencent à être leur soignant(e). Souvent, ce sont des proches, des mères, des épouses.

Quelquefois les gens acceptent ce qui s'est passé. Des fois aussi on devient actif ou prend la même voie que la victime – dénégation de la diagnose, recherche d'une cure miraculeuse, de la colère, de la culpabilité et des reproches. Finalement, espérons-le, on accepte et commence à chercher des solutions (et de l'aide)

Interviewer et conseiller à la base

Garder, soigner quelqu'un prend des fois beaucoup de temps, spécialement si on n'a pas beaucoup d'argent. La vie du gardien, de la gardienne peut être envahie. Et quelquefois la personne handicapé n'arrive pas à sortir de son rôle de victime. (A voir Section 3.21)

De l'aide pratique peut être très important. Par exemple : il y a des programmes SIDA communales qui fournissent des "Trousses SIDA" (des draps désinfectants en caoutchouc par exemple) qui peuvent alléger la vie des soignant(e)s.

Si vous avez affaire aux soignant(e)s qui ont besoin d'aide, assurez-vous de donner de l'aide pratique ainsi que psychologique. Vous pourriez aider à faire une liste de 'gardiens de service' de façon que les soignant(e)s puissent se permettre quelque temps à eux/elles tout(e) seul(e).

Section Quatre : **Jeux de rôles et Check-lists**

4.1 **EXEMPLES DES JEUX DE ROLES**

(AJOUTEZ EN SUIVANTS LES CIRCONSTANCES)

- 1 homme de 19 ans
"Après la bagarre, j'ai perdu ma maison et mon boulot. J'habite de nouveau avec ma mère. Je dors tout le temps et j'ai du mal à me lever. J'ai la tête pleine de pensées tristes. Comment faire?"
- 2 homme de 35 ans
"Depuis la guerre, je me débrouille à peine avec un petit boulot. Ma femme et mes enfants sont dans la capitale avec mon père. Je crois avoir un ulcère parce que j'ai mal à l'estomac tout le temps. Je dors mal. Je n'ai pas vu ma famille depuis plus d'un an. Si j'allais les voir je devrais emmener des cadeaux chers pour qu'ils me respectent. Comment faire ?"
- 3 femme mariée de 18 ans
"Mon enfant unique est mort il y a 4 mois et je suis triste tout le temps. Mon mari veut un nouveau bébé mais je ne veux pas. Je vais devenir une mauvaise épouse."
- 4 femme mariée de 35 ans
"Nous avons 5 enfants et je ne veux pas de nouvelle grossesse. L'idée même mais rend très nerveuse. J'ai eu un accouchement horrible la dernière fois. Je voudrais bien des contraceptives mais mon mari ne veut pas. Je lui dis que je suis trop faible pour avoir un autre enfant. Je suis très fatiguée et j'ai des maux de tête souvent, surtout dans la soirée."
- 5 veuve de 30 ans
"Mon mari a été tué par les rebelles. Alors on s'est enfuit. Nous venons d'arriver ici, moi et mes 3 enfants parce je croyais que mon oncle vivait ici. Mais il n'est pas ici. Nous avons passé la nuit dans une cabane mais je n'ai pas un sou et pas à manger et les enfants sont malades. Qu'est-ce que je dois faire ? » (éclate en sanglots)
- 6 épouse de 32 ans
"Mon mari m'a dit qu'il est séropositif, j'ai pris un test également et je suis OK. On m'a dit que nous devrions nous protéger avec un préservatif, mais mon mari ne veut pas. Il dit que nous ne ferions plus l'amour. Sa santé est bonne en ce moment mais son humeur est horrible. Qu'est-ce que je peux faire ? ?"
- 7 veuve de 65 ans
"Mon mari a été tué pendant la guerre et ma fille unique s'est mariée en Europe. Elle m'envoie un peu d'argent pour survivre, mais je voudrais mourir. J'ai des rhumatismes partout, qui me font mal. Il n'y a plus rien dans la vie pour me faire plaisir ou pour me donner un but."
- 8 garçon de 15 ans
"J'ai été séparé de ma famille pendant la bagarre, il y a 4 ans. La Croix-Rouge m'aide à les localiser. Ils croyaient les avoir trouvés, mais hier ils m'ont dit que ce n'était pas eux. Si seulement j'avais encore mon fusil..."

- 9 veuve de 35 ans
"J'ai perdu mon mari et mes enfants dans la bagarre. J'habite maintenant avec mon frère et sa famille. Leur fille aînée a 15 ans et elle ressemble comme deux gouttes d'eau à ma fille décédée. Ça me fait énormément mal chaque fois que je la regarde."
- 10 veuve de 25 ans
"Ce matin, je suis arrivée dans cette ville avec mes deux enfants. Mon mari est décédé la semaine dernière du SIDA et dans notre groupe ethnique c'est la tradition de se remarié vite avec un beau-frère. Je ne veux pas. Parce que peut-être je ne suis pas infecté et mon beau-frère l'est. Il fréquente des prostituées. (Et en plus je n'aime pas sa femme qui s'occupera de moi, mais je ne veux pas le dire.) Maintenant je ne sais pas où me loger et mon bébé de 8 mois a une fièvre (Je suis enceinte de nouveau mais j'hésite à le dire parce que le laps de temps est trop court entre l'accouchement et cette nouvelle grossesse. J'ai arrêté de donner le sein au bébé et il est maigre) J'aimais mon mari et je voudrais prier pour lui mais je ne peux pas assister à l'enterrement et j'ai peur que la famille va me trouver et me ramener etmon dieu, je ne sais pas quoi faire."
- 11 homme de 23 ans.
"Je suis séropositif et j'ai eu une pneumonie, alors je crois que maintenant j'ai le SIDA. J'ai été infecté par ma copine. Elle m'avait dit qu'elle avait eu qu'un seul amant mais on m'a dit qu'elle en a eu beaucoup. Elle a sans doute su qu'elle était infectée quand on s'est connu. Je suis furieux. J'arrive à prétendre et faire comme si tout va bien pendant la journée parce qu'il ne faut pas montrer la peur et la colère"
- 12 veuf de 26 ans
"Je suis arrivé dans cette ville avec mes deux fils après la mort de ma femme. Je croyais retrouver ma famille ici mais ils sont partis. J'élève mes enfants tout seul. La plupart des mois mon frère qui habite à l'étranger m'envoie de l'argent. Je sais faire de la bouilli alors le soir je fais ça et le lendemain matin j'en mange en petit déjeuner. Puis j'achète des biscuits et des snacks pour les enfants quand ils ont faim, c.a.d. quand j'ai des sous. Ils sont maigres. Oui, quelquefois j'achète des cigarettes et des bières. Comment survivre sinon?"

4.2 CHECK-LIST POUR EVALUER LES COMPETENCES DE L'INTERVIEW

(VOIR CERTIFICAT A LA PAGE SUIVANTE)

Est-ce que la personne qui a fait l'interview a ...

OUI

UN PEU

NON

1. accueilli le client poliment?

2. utilisé un langage clair?

3. eu un bon langage corporel et une bonne position ?

4. bien écouté et posé de bonnes questions ?

5. montré du respect ?

6. distingué les problèmes et les priorités ?

7. donné des bons renseignements?

8. bien défini qui fera quoi?

9. fixé un nouveau rendez-vous?

10. dit 'au revoir' gentiment?

4.3 CERTIFICAT

~~~~~ **C E R T I F I C A T** ~~~~~

CECI CERTIFIE QUE

.....

A SUIVI UN COURS SUR  
**LES COMPÉTENCES DE L'INTERVIEW**  
ET A MONTRÉ AVEC SUCCES  
QU'ELLE/IL A ACQUÉRI CES COMPÉTENCES  
A UN NIVEAU SATISFAISANT

SIGNÉ .....

POSITION .....

DATE .....

~~~~~

4.4 CHECK-LIST POUR EVALUER LES COMPETENCES DU CONSEIL

En écoutant la présentation du conseiller, sa façon de poser des questions, de faire attention à la documentation, etc., avez vous l'impression qu'elle/il a fait le suivant?

- | | OUI | UN PEU | NON |
|---|-----|--------|-----|
| 1 Etablir une bonne relation de travail avec votre client ? | | | |
| 2 Tenir un dossier avec tous les renseignements importants ? | | | |
| 3 Aider les clients à identifier les problèmes différents ? | | | |
| 3.1 Pratiques..... | | | |
| 3.2 Autres..... | | | |
| | | | |
| | | | |
| 4 Aider le client à s'occuper des questions d'ordre émotionnel ? | | | |
| 5 Aider le client à trouver des tactiques appropriées pour au moins deux des problèmes mentionnés au numéro 3 ? | | | |
| 5.1..... | | | |
| 5.2..... | | | |
| 6 Offrir un soutien effectif au client? | | | |
| 7 Faire le nécessaire pour d'autres membres de la famille ? | | | |
| 8 S'assurer de traiter le client en partenaire égal en tout ? | | | |
| 9 S'assurer que, après 2 mois, le client peut : | | | |
| 9.1..... | | | |
| 9.2..... | | | |
| 9.3..... | | | |

Combien de fois avez-vous pu répondre 'oui' ? Le maximum est 13/15 mais chaque cas est différent. 8 à 10 fois 'oui' veut dire que vos efforts ont du succès.

4.5 CERTIFICAT

~~~~~ **C E R T I F I C A T** ~~~~~

CECI CERTIFIE QUE

.....

A SUIVI UN COURS SUR  
**LES COMPÉTENCES DE BASE DU CONSEIL**  
ET A MONTRÉ AVEC SUCCES  
QU'ELLE/IL A ACQUÉRI CES COMPÉTENCES  
A UN NIVEAU SATISFAISANT

SIGNÉ .....

POSITION .....

DATE .....

~~~~~

4.6 UN EMPLOI DU TEMPS TENTATIF POUR LES EXERCICES SUR L'INTERVIEW

1.2	fixer les règles du groupe.	2 heures
1.3	Chacun est sa propre personne !	Une heure
1.4	Qu'est-ce que c'est : 'la culture' ?	45 minutes
2.1	Créer un bureau sympa et privé	variable
2.2	apprendre en regardant	2 heures pendant la semaine
2.3	être poli(e)	30 minutes
2.4	utiliser le bon langage.	Une heure et demie
2.5	l'espace entre les gens	45 minutes
2.6	échanger des regards	20 minutes
2.7	se toucher	45 minutes
2.8	comment s'asseoir	45 minutes
2.9	comment écouter	Une heure
2.10	assurance qu'on est normal.	Une heure
2.11	le caractère confidentiel	20 minutes
2.12	du respect	Deux heures
2.13	Vos propres points de vue.	Une heure
2.16	être d'accord sur les possibilités.	Une heure
2.17	faire une check-list et l'utiliser	Deux heures

4.7 UN EMPLOI DU TEMPS TENTATIF POUR LES EXERCICES SUR LE CONSEIL

3.2	Reconnaître des actions répétitives: 1 ^{er} partie	45 minutes
	Deuxième et troisième partie	45 minutes
3.4.2	Jeu de rôle sur la nourriture	45 minutes
3.4.3	Discussion sur le sommeil	45 minutes
3.4.4	Parler des expériences	Une
	Libérer les émotions	Jeu de rôle : une heure, discussion: 30 minutes
3.4.6	Cérémonies: discussion	30 minutes
3.4.7	Se rendre utile: discussion	45 minutes
3.5	Reconnaître la déprime	45 minutes
3.6	Aider la déprime	45 minutes
3.7	Reconnaître le stress	45 minutes
3.8	Exercice de relaxation	30 minutes
	Aider les gens stressés	Une heure
3.11	Aider les gens âgés	45 minutes
3.19	Aider le DPT	30 minutes
3.21	Le triangle de secours: discussion	45 minutes