

Manuel de formation

Soutien psychosocial communautaire



Sommaire

Introduction

Manuel de formation psychosociale

Contexte	3
Objectif et Groupe cible	4
Un regard sur l'apprentissage	5
Comment utiliser le manuel	5
Structure du manuel	5
Remerciements	5

Chapitre 1

Choisir votre approche de formation

Dans ce chapitre, vous trouverez: Comment mettre en place un atelier fructueux ..	7
Comprendre le processus d'apprentissage	7
Planifier et Evaluer votre atelier	12
Travailler avec des méthodes de formation participatives	18

Chapitre 2

Développer un soutien psychosocial en situations d'urgence

C'est le soutien psychosocial communautaire ..	31
Faire face au danger – Tous réagissent différemment	33
Utiliser des termes psychosociaux appropriés ..	35
Comprendre comment les sinistres affectent les communautés	39
Exemples de soutien psychosocial lors de différentes phases de réponse après sinistre ..	41
Le concept de bien-être	42
Plan de séance sur le concept de bien-être ...	44
La pyramide d'intervention psychosociale de l'IASC	45

Chapitre 3

Les premières étapes en situation d'urgence

S'organiser et trouver une carte routière	49
Une check-list d'évaluation d'urgence du soutien psychosocial	57
Evaluations et enfants	60

Chapitre 4

Aider la communauté à se mobiliser en situation d'urgence

Mobilisation de la communauté	61
Mobilisation des opportunités	62
Mobilisation de la communauté en situation d'urgence	62
Les nombreux avantages de la mobilisation de la communauté	64
Ne pas Faire de Mal	65
Actions clés pour mobiliser une communauté	68
Actions clés pour l'entraide communautaire & soutien social	72
Plus d'information sur l'entraide communautaire	73
Actions clés pour les pratiques culturelles, spirituelles et religieuses de guérison	75
Plus d'information sur les pratiques culturelles	77

Ressources

Manuels	79
Sites Web	80
Livres et Articles	80

Annexes

Etablir un environnement sûr et quelques grands principes	81
Planifier et évaluer votre atelier	82

Introduction



Manuel de Formation Psychosociale

Introduction et guide d'utilisation

Contexte

Les interventions psychosociales sont devenues un outil précieux et une réponse à court et long termes lors de situations d'urgence. L'approche psychosociale communautaire apporte une dimension supplémentaire à l'aide humanitaire traditionnelle (nourriture, eau et abris), en développant l'aspect mental et social.

Le travail psychosocial communautaire est fondé sur la croyance qu'une communauté meurtrie peut guérir et sur sa capacité à la résilience. Toutes les communautés et individus ont les ressources et stratégies nécessaires pour faire face aux difficultés, maladies et situations de détresse.

Action by Churches Together (ACT) est une alliance globale des organisations engagées à répondre aux besoins humanitaires d'urgence, de développement et de soutien. Les partenaires d'ACT ont travaillé ensemble depuis le milieu des années 90 pour développer des méthodes efficaces et adéquates en cas de situations d'urgence.

Les membres d'ACT immergés dans les coutumes locales permettent à l'alliance de fournir une expertise précise, une analyse ainsi qu'une compréhension des urgences et sinistres. ACT reconnaît l'importance de pouvoir identifier les vulnérabilités et de répondre aux besoins immédiats lors d'une crise mais un composant essentiel des situations d'urgence est la reconnaissance des dons précieux des communautés: mécanismes de débrouille et stratégies de survie, compétences et forces, sagesse et connaissance, résilience et courage. Renforcer les aptitudes locales est au cœur de notre approche. L'alliance ACT coordonne ses aides globales aux crises humanitaires à travers le Bureau de Coordination (BC) d'ACT, basé dans le centre œcuménique, à Genève (Suisse) et déclaré comme entité légale.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- Contexte
- Objectif et groupe cible
- Vision sur l'apprentissage
- Comment utiliser le manuel
- Structure du manuel
- Remerciements

"L'art suprême du professeur est d'éveiller la joie à travers l'expression créative et la connaissance."

Albert Einstein



En tant qu'acteurs au sein de l'assistance humanitaire (et du travail de développement), ACT opère à différents niveaux. Les personnes avec lesquelles nous collaborons (bénéficiaires/populations touchées et partenaires opérationnels) se situent au-delà du cercle de l'église.

Concernant l'assistance humanitaire, nous suivons les règles mises en place dans ce secteur (IHL, les principes du Code de Conduite pour la Croix Rouge Internationale et le Mouvement Red Crescent, les ONG en Disaster Relief, Sphere standards, et lignes directives de l'IASC) afin de répondre aux droits et demandes des personnes exposées aux sinistres naturels et urgences complexes.

En conséquence des expériences des Balkans à la fin des années 90, il a été demandé à la **Church of Sweden (CoS)** de s'occuper tout spécialement du soutien « psycho-social » au sein d'ACT, une organisation aux services spécialisés et d'être le point central des problèmes psycho-sociaux. La première étape fut de mettre au point un guide du facilitateur, « Services Psycho-sociaux Communautaires ». Ce guide fut développé par 2 autres agences membres de l'alliance, Norwegian Church Aid (NCA) et Presbyterian Disaster Assistance (PDA). Ces 3 organismes travaillent en étroite collaboration pour servir au mieux l'alliance ACT.

En 2005, la Fédération Mondiale Luthérienne (LWF/DWS) a demandé à la CoS de construire une capacité et compréhension régionale au sein du réseau de l'ACT concernant le soutien « psycho-social » communautaire et également de contribuer à une compréhension commune du concept. Dix ateliers régionaux ont eu lieu entre 2006 et 2008.

Ce manuel de formation psychosociale est produit à la suite d'une forte demande, venant à la fois du terrain mais aussi des décideurs, dans le but de développer la formation sur le soutien « psycho-social » communautaire mais aussi pour répondre aux besoins d'outils pour développer ce concept.

Objectif et groupe cible

Ce manuel de formation est sensé être utilisé avant tout par les formateurs du réseau de l'ACT, ayant assistés à l'atelier de formation des formateurs psychosociaux. L'objectif de ce manuel est de servir de base pour les agents de terrain afin de développer, faciliter et mener leurs propres ateliers psychosociaux au sein de leur travail spécifique et en fonction du contexte régional. Il ne s'agit pas d'une source d'information exhaustive sur les problèmes psychosociaux mais d'un guide adressé aux formateurs pour développer localement la formation appropriée.

Vision sur l'apprentissage

Apprendre est l'activité de toute une vie. Chacun aborde la situation de l'apprentissage avec son expérience de vie, quel que soit l'âge. Les adultes apprennent tout au long de leur vie et utilisent leur expérience personnelle pour apprendre. L'engagement et la participation sont fondamentaux ainsi que de traiter chaque participant comme une personne compétente.

Comment utiliser ce manuel de formation

Ce manuel de formation est sensé être un outil d'aide pour les formateurs afin qu'ils puissent développer leurs propres programmes et cours de formation psychosociale. L'objectif est de donner des idées, une source d'inspiration, des faits basiques et des concepts centraux lorsqu'ils préparent une présentation à propos du soutien psycho-social communautaire.

Ce manuel ne donne pas au formateur des modules de formation tous faits mais incite chaque formateur à développer son programme et cours en fonction du contexte et de la situation spécifique à la formation. Il y a néanmoins des exemples pour chaque sorte de situation.

Structure du manuel de formation

Le premier chapitre, **Choisir votre approche de formation**, donne au formateur des éléments de base pour mettre en place son propre atelier. Il donne des faits précis concernant les processus d'apprentissage et des astuces sur comment impliquer activement les participants.

Les trois chapitres suivants: **Développer le soutien psychosocial en situations d'urgence; les premières étapes en situations d'urgence**: aider la Communauté à se mobiliser en cas d'urgence contiennent des données compilées pouvant être pertinentes pour une introduction au concept de soutien psycho-social communautaire dans le cas d'une urgence. Le chapitre 2 donne des exemples sur comment un cours se construit à partir des données.

Dans votre formation psychosociale spécifique et en fonction de votre contexte, d'autres sujets devront peut-être être inclus. Le dernier chapitre, **Ressources**, liste des manuels, sites web et Articles qui vous aideront à trouver les données nécessaires à votre formation.

Une **Annexe** avec des exemples de modèles qui peuvent être utilisés pour une évaluation etc.

Remerciements

La compilation du manuel de formation est le résultat d'efforts conjoints réalisés par la CoS et PDA. **Anna Arnborg** a été engagée par CoS afin d'écrire le manuel, aidée par Else Berglund, spécialiste du psychosocial pour la CoS et Kathy Angi, spécialiste du psychosocial pour PDA.

La plupart des données de ce manuel proviennent du guide *Community Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance – a facilitators' guide* (ACT 2005) et IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings (IASC 2007). D'autres sources de données importantes sont les deux manuels sur les techniques de formation participative *On the Road to Peace of Mind Guidebook* par Nancy Baron (2008) et (en suédois) *Aktiva Metoder – en handbok i att leda lärande* par Sanna Ingelstam-Duregård (Sida 2009). D'autres sources importantes sont mentionnées dans le dernier chapitre. Le contenu et les techniques de formation du manuel ont été testés sous forme de pilote par les formateurs psychosociaux lors de la formation à ACT, qui a eu lieu au Kenya à Lukenya en septembre 2009 avec le soutien du bureau régional NCA de Nairobi. Nous adressons nos remerciements à tous les participants pour leur contribution et leur retour d'information!

L'approbation du Dr. Nancy Baron, Directrice du Global Psychosocial Initiative (GPSI) et du Christian Children's Fund par l'intermédiaire de Mr Martin Hayes pour utiliser leurs recherches a été très appréciée.

Merci également à Sanna Ingelstam-Duregård (CoS), Mark Olson (Forma Viva) et Ekotryckredners pour vos contributions à l'édition du manuel de formation.

Chapitre 1



Choisir votre approche de formation

Dans ce chapitre, vous trouverez comment mettre en place un atelier fructueux

- En demandant QUI – diriger les participants et obtenir une orientation sur l'apprentissage adulte.
- En demandant QUOI – clarifier les objectifs et comprendre le processus de planification.
- En demandant COMMENT – l'approche de la formation et les méthodes de formation participative

Comprendre le processus d'apprentissage

Les participants sont la clé

Les participants sont la ressource la plus précieuse du cours. Certains participants ont une expérience de grande valeur et peuvent participer à l'apprentissage des autres. C'est une bonne chose d'essayer d'utiliser ces expériences. Utiliser le mot "nous" lorsque vous parlez de ce qui est prévu de faire pendant le cours est une astuce relativement simple pour faire en sorte que les participants se sentent impliqués.

Il est important de connaître les motivations, attentes et appréhensions des participants. En vous familiarisant avec les participants, il est plus facile d'ajuster le niveau et les méthodes au groupe cible.

Les inquiétudes des participants concernant leur participation aux ateliers peuvent être dues...

- Au niveau étant trop élevé ou trop faible.
- Le contenu étant inintéressant ou peut adapté à leurs attentes.
- A devoir défier leurs préjugés et à changer leur connaissance, valeurs et actions.
- A la peur de ne pas être à l'aise avec les méthodes utilisées.

SOMMAIRE

Choisir votre approche de formation

Comprendre le processus d'apprentissage

Planifier et évaluer votre atelier

Travailler avec des méthodes de formation participative

La pyramide d'intervention psycho-sociale de l'IASC

Il est habituellement conseillé de faire participer les participants activement dès le début du cours, par exemple en explorant leurs attentes et appréhensions et/ou leurs expériences et connaissances. Plus vous en saurez sur les participants, meilleurs seront les résultats. Ces informations peuvent être rassemblées à l'avance ou tôt dans le cours. Les obtenir à l'avance par le truchement de formulaires, contrats d'apprentissage, une enquête courrier (électronique ou papier) des participants inscrits, ou un entretien téléphonique bref si le nombre de participants est faible. Les instructeurs peuvent également demander aux participants de lister leurs compétences, expériences et caractéristiques positives, qu'ils apporteront à l'environnement éducatif. Cette information peut aussi être utilisée pour le développement du programme.

Essayer de connaître les participants: leur âge, profession, culture, traditions, valeurs, niveau d'éducation, motivation de participation, attentes et besoins, connaissance du sujet à débattre.

Créer un environnement d'apprentissage sûr

Nous pouvons apprendre et interagir si nous nous sentons confortable et en sécurité. La tâche la plus importante du formateur est de créer un environnement sûr dans lequel les participants se sentent décontractés et libres de contribuer. Il est essentiel que les participants se concentrent à travers les activités et discussions. Les regarder dans les yeux, si c'est culturellement acceptable, et utiliser leurs noms, aide les participants à se sentir à l'aise. Poser des questions peut être intimidant pour certains. Observer le langage corporel des participants et s'ils semblent désintéressés, demandez-leur s'ils ont compris votre question.

Se mettre d'accord sur des règles communes: Y a-t-il des règles pour apprendre? Des critiques ont souvent lieu lors des discussions c'est pourquoi il est souvent utile d'établir des règles de base sur lesquelles chacun est d'accord au début de l'activité d'apprentissage ou du cours. Voici quelques exemples:

- personne ne détient la vérité
- il est acceptable d'admettre ses erreurs et incertitudes
- écouter les autres avec respect et attention
- utiliser "je" et non pas "on" ou "nous" lorsque vous partagez les expériences personnelles de chacun
- une personne parle à la fois et il n'est pas admis de l'interrompre
- les blagues et le rire sont les bienvenus

Pour garder les participants actifs lors du cours, il est important de donner sa chance à chaque participant, quel que soit son genre, handicap ou ethnicité. Il faut également faire attention à encourager, et poser des questions aux plus silencieux et pas seulement aux plus actifs et bavards.

Il est également nécessaire de ne pas sous-estimer le besoin des participants à interagir entre eux. La relation entre le facilitateur et les participants est moins importante. On peut citer cet adage connu des salles de classe : « le meilleur professeur est celui dont les élèves disent : nous l'avons fait nous-mêmes ».

Astuces pour créer un environnement sûr: Montrer son respect pour le participant, son individualité et son expérience.

- être sensible au langage que vous utilisez pour que les participants ne se sentent pas offensés par inadvertance.
- être ouvert à différents points de vue.
- adopter une attitude bienveillante et le montrer.
- traiter les participants comme des individus et non comme un groupe.



Satisfaire les défis de l'apprentissage adulte

Apprendre est l'activité de toute une vie. Les adultes peuvent apprendre et apprennent tout au long de leur vie et utilisent leurs expériences personnelles pour apprendre. Les adultes apprennent mieux lorsque les connaissances ou compétences qu'ils essaient d'obtenir peuvent être utilisées directement pour un besoin précis. Ils ont tendance à apprendre plus rapidement lorsque le sujet est directement lié à des problèmes spécifiques, inspirés d'expériences réelles. Les adultes veulent apprendre à travers l'engagement et la participation.

Les adultes sont plus aptes que les enfants à apprendre des uns des autres, à partager leurs expériences et ils apprennent mieux dans un cadre où ils sont traités en tant que personnes compétentes. L'enthousiasme et l'engagement du facilitateur aideront à motiver les participants. Les adultes peuvent se sentir agités, tendus, confus ou frustrés par le processus d'apprentissage. Un adulte seul peut apprendre d'une seule manière mais plusieurs adultes apprennent de manières différentes. Par conséquent, il est important de renforcer la notion de responsabilité lors du processus d'apprentissage.

La valeur de l'expérience personnelle: Chacun affronte l'apprentissage avec l'expérience de toute une vie, quel que soit l'âge. Les expériences de chaque participant sont toutes différentes, elles incluent idées reçues, préjugés, préjugés et préférences. En d'autres termes ce que pensent savoir certaines personnes est en fait faux. L'expérience des adultes représente souvent ce qu'ils sont donc si leur expérience est ni respectée ni estimée celle-ci ne pourra pas être utilisée comme source d'apprentissage. Les adultes identifient cette omission comme un signe de rejet en tant que personnes ce qui aura un effet négatif sur l'apprentissage et leur contribution au sein du groupe.

L'information sera mémorisée par les participants si ceux-ci la mettent en pratique. Il est donc important de donner des opportunités aux participants pendant le cours pour revoir et se rappeler les données par le truchement d'activités comme écrire des résumés ou bien leur donner le temps pour réfléchir etc.

Il est parfaitement naturel de demander: les participants adultes sont motivés pour apprendre s'ils ressentent le besoin de savoir. Ils veulent connaître comment l'apprentissage les aidera et ils se posent souvent les questions suivantes:

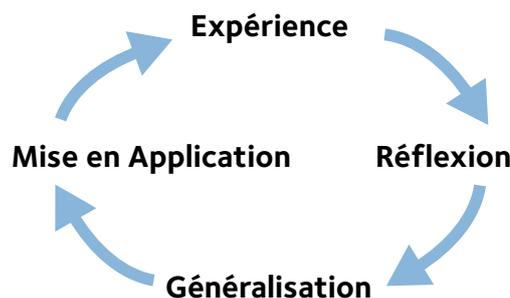
- Qu'est-ce que ça va m'apporter?
- Pourquoi ai-je besoin de cette information?
- Comment puis-je établir un rapport entre cette information et mon travail précédent?
- Que vais-je en retirer?
- Comment puis-je l'utiliser de manière pratique?
- Comment cela va-t-il m'aider à devenir une personne meilleure?

Les adultes...

- Décident par eux-mêmes de ce qui est important pour eux d'apprendre.
- Ont besoin de valider l'information basée sur leurs croyances et valeurs.
- S'attendent à ce que ce qu'ils apprennent leur sera utile immédiatement.
- Ont une expérience substantielle sur laquelle se baser.
- Peuvent avoir des idées fixes.
- Ont une capacité non négligeable à servir de source de connaissance pour le formateur et les autres participants.

Les adultes ont des besoins dans les 4 domaines suivants:

1. Obtenir quelque chose.
2. Être quelqu'un.
3. Faire quelque chose.
4. Sauver quelque chose



Transformer l'apprentissage en un processus de changement

Le but principal d'apprendre est de changer la connaissance, les attitudes et les compétences des gens. Un apprentissage fructueux est un processus en plusieurs étapes qui peut être expliqué en quatre étapes. Nous commençons généralement par l'étape de l'expérience mais il est possible de commencer par une autre étape.

Expérience: C'est le moment où les participants partagent leurs expériences. Cette étape peut aussi être structurée pour permettre aux participants de faire quelque chose. Faire, comprend toutes sortes d'activités, comme participer à une étude de cas, jouer un rôle, simulation, jeu, écouter un cours, regarder un film ou des diapos, ou faire un exercice.

Réflexion: Dans cette étape, les participants réfléchissent à l'activité pratiquée pendant l'étape de l'expérience. Ils partagent leurs réactions de manière structurée avec les autres membres du groupe.

Ils peuvent parler individuellement, en petits groupes ou en groupe entier pour comprendre les activités auxquelles ils ont participé. Le facilitateur aide les participants à penser de manière critique à leur expérience, ils parlent aussi de leurs sentiments et perceptions ; le facilitateur doit mettre en avant les similitudes de réaction entre les participants. Le facilitateur devrait aussi aider les participants à faire le lien entre ce qu'ils viennent d'expérimenter et comment en déduire des conclusions.

Généralisation: lors de l'étape de généralisation, les participants tirent des conclusions et généralisations qui peuvent être faites à partir des deux premières étapes du cycle. Le facilitateur devrait aider les participants à penser de manière critique et tirer des conclusions pouvant être appliquées dans la « vraie vie ». Cette étape est symbolisée par les questions suivantes: qu'avez vous appris de tout cela" et "Quel sens plus général cela a-t-il pour vous?"

Mise en Application: Après que les participants aient formés quelques généralisations, le facilitateur devrait les guider vers l'étape de mise en application. En se servant des conclusions de l'étape et des étapes précédents, les participants peuvent commencer à inclure ce qu'ils ont appris dans leur vie en développant des projets qui leur permettront d'avoir un comportement plus efficace dans le futur. Les techniques utilisées pour faciliter la mise en application comprennent des plans d'action, revoir le plan d'action de chacun, formuler des idées pour agir, partager le plan d'action avec le reste du groupe et identifier des besoins d'apprentissage supplémentaires. Le facilitateur assiste à ce processus en aidant les participants à être le plus précis possible.



Gérer différents styles d'apprentissage

Nous sommes tous différents et utilisons des stratégies différentes pour acquérir le savoir. Il y a plusieurs théories et modèles qui décrivent les différents styles d'apprentissage et d'« intelligences ». Une personne peut avoir un style dominant et en même temps avoir accès à plusieurs autres. Le style préféré d'apprentissage d'une personne peut dépendre de la situation ou de l'objectif de ce qui est appris. Cela signifie que le style d'apprentissage d'un individu peut varier en fonction de la situation.

Ceci a bien sûr des conséquences sur la planification de l'apprentissage des adultes au sein d'un groupe. Il est fort probable que tous les styles d'apprentissage seront représentés et si l'on veut que tous les participants s'engagent, il est nécessaire de prévoir une méthode qui stimulera tous les différents styles d'apprentissage. Voici une manière de décrire les styles d'apprentissage et d'identifier les étapes préférées de ce processus: certains d'entre nous préfèrent réfléchir et d'autres préfèrent agir.

Ci-dessous, une manière de décrire les différents styles d'apprentissage.

Les participants visuels préfèrent, aiment et ont besoin de: Illustrations visuelles comme des graphiques ou tabulations pour expliquer certaines données; photocopies, graphiques, cartes, films, esquisses, codes couleur pour mettre en avant les aspects fondamentaux des données ; des cartes pour qu'ils trouvent leur chemin dans le métro ou bien pour conduire dans une nouvelle ville ; du matériel écrit pour étudier de nouveaux concepts ; des documents muraux pour qu'ils puissent se rappeler les points importants, plans, dessins pour illustrer des présentations, s'asseoir près de l'orateur lors d'une présentation pour observer son visage, ses gestes; prendre des notes pendant un cours ; les instructeurs doivent répéter les instructions verbales.

Les participants auditifs préfèrent, aiment et ont besoin de: présentation verbale, de nouvelles informations, tel qu'un cours; discussion de groupe pour avoir d'autres points de vue et pratiques; échanges d'idées, échanges verbaux rapides ; une blague ou une histoire qu'ils raconteront à d'autres; signaux verbaux pour qu'ils se rappellent les données ; de la musique au début ou pendant les transitions dans le cadre de la formation, rapports oraux des groupes de travail.

Les participants Kinesthésiques préfèrent, aiment et ont besoin de: expérience pratique; de gestes, de jeux de rôle pendant les discussions de groupe; serrer la main lors de rencontres, des mouvements comme se balancer ou secouer sa jambe pendant un cours; essayer de nouvelles choses sans besoin d'explications longues de l'activité ; des pauses fréquentes ; opportunités régulières de changer de place ou l'agencement de la pièce ; « faire quelque chose » au lieu d'en parler.

*'Quand j'entends,
j'oublie Quand je vois,
je me souviens
Quand je fais,
je comprend'*
Proverbe Chinois

Planifier et évaluer votre atelier

Clarifier les objectifs

Lors de la planification d'un cours, les questions principales sont les suivantes:

QUELS problèmes vont être soulevés?

POURQUOI ces problèmes sont-ils soulevés?

Et QUI sont les participants?

A partir des réponses à ces questions, la question COMMENT faire apparait? Il est nécessaire de penser et de formuler les objectifs de l'activité.

Questions importantes à se poser en tant que facilitateur:

Qu'est-ce que je veux accomplir?

Quelles questions dois-je stimuler chez les participants?

Comment ai-je l'intention de développer leur réflexion?

Quelles sont les attitudes à mettre en avant?

Qu'est-ce que les participants sont supposés apporter?

Ces objectifs devraient être formulés sur la base de ce que les participants sont sensés accomplir. Enseigner et apprendre sont deux choses fondamentalement différentes. Apprendre est seulement basé sur des faits.

L'apprentissage véritable est une combinaison de:

- faits et expériences basés sur des preuves
- Attitudes et valeurs
- La capacité à mettre en place des actions et agir.

Lorsque vous présentez les objectifs, vous devez essayer de prendre en compte tout ces aspects de l'apprentissage ainsi que de garder les participants concentrés.

Exemples pour exprimer les objectifs:

- les participants devraient avoir reçu une direction sur... (faits)
- les participants devraient réfléchir sur... (valeurs)
- les participants devraient avoir pratiqué une méthode pour... (action)

Développer votre programme

Un programme donne le cadre général d'une formation. Les objectifs sont établis sur mesure pour chaque groupe de formation. Avant la formation, les formateurs passent beaucoup de temps à la préparation du programme. Une fois que la préparation globale est faite, le programme est découpé en étapes séquentielles. Chaque étape devient une leçon avec son propre plan, ses objectifs spécifiques, méthodes d'enseignement et durée. Chaque leçon apporte une petite quantité de connaissances et de compétences mais, agencée avec d'autres leçons elle permet d'atteindre les objectifs globaux du programme. (Voir l'encadré sur le développement d'un programme).

S'adapter aux besoins du groupe: Chaque atelier nécessite un programme spécifique qui s'adapte aux besoins du groupe. Un programme devrait s'adapter aux besoins des participants. Ceci peut être fait à travers l'évaluation de chaque participant inscrit au prochain atelier.

La durée de la formation est déterminée en fonction de l'évaluation. Plus de temps est nécessaire si les participants doivent apprendre quelque chose de nouveau en même temps que de l'enseigner à d'autres groupes dans leur propre cadre où ils deviendront à leur tour formateurs.

Un groupe de leçons placées stratégiquement dans un programme crée un tout qui est bien plus efficace que chacun de ses composants.

Développement du programme

Etablir l'objectif global de la formation.

Selectionner le contenu nécessaire au programme.

Organiser le contenu et déterminer ce qui peut être enseigné en une leçon.

Classer les leçons 1, 2, 3...etc. de manière séquentielle.

Préparer les plans écrits des leçons avec des objectifs clairs et précis.

Choisir des méthodologies de formation qui sont compatibles avec ce qui est enseigné dans chaque leçon.

Déterminer le temps nécessaire à chaque étape de chaque leçon, l'inclure dans le temps général imparti à la leçon.

Mettre en place une évaluation continue pour vérifier que le participant apprend.

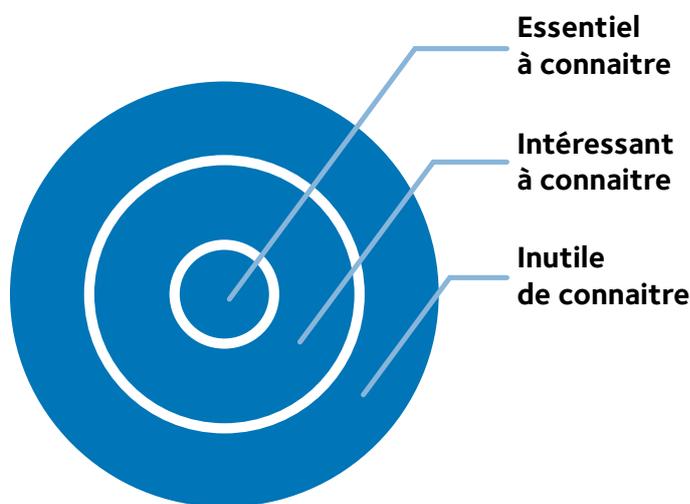
Finir chaque leçon avec un résumé préparé des points importants et faire un lien avec la leçon suivante.

S'assurer que toutes les leçons incluent comment l'apprentissage sera appliqué.

Inclure des méthodes pour les évaluations du formateur et des participants.

Garder l'essentiel: Choisir le contenu du programme est un défi majeur pour les formateurs. Comment décider quel contenu est important et devrait être inclus dans le programme? Par exemple, en situation d'urgence, il est plus avantageux d'enseigner les mesures d'urgence essentielles plutôt que de submerger les participants avec des notions qui nécessitent plus de temps et d'encadrement que ce qui est possible (IASC MHPSS 2007).

Un problème commun aux nouveaux formateurs est qu'ils essaient d'enseigner tout ce qu'ils savent sur un sujet particulier dans le temps alloué. Il y a beaucoup de choses qui peuvent être enseignées sur chaque sujet, apprendre à se concentrer sur ce qui est essentiel d'apprendre pour les participants est un défi. Les formateurs apprennent à ne pas perdre de temps sur des choses qu'il est bon de savoir mais qui ne sont pas nécessaires. Une métaphore utile: la formation doit taper en plein dans le mille, comme la cible lorsque vous jouez aux fléchettes. Préparation et pratique vous apprennent à taper en plein dans le mille lors de la formation.



Bull's eye, illustrated.

Idéalement, le nombre maximum de participants devrait être de 20 personnes pour permettre un engagement significatif des participants lors des séances plénières et cours de groupe.

Planifier votre temps: gérer et planifier son temps sont un must. Les participants apprécient le respect de l'emploi du temps, le début, les pauses et la fin. Cela leur permet d'utiliser leur énergie de manière optimale. Assurez-vous que le timing de la formation et le suivi sont adéquats et ne peuvent pas causer d'incompréhensions potentiellement négatives et souvent dangereuses.

Situation géographique et meubles sont à prendre en considération. Où la formation aura-t-elle lieu? La situation géographique peut changer les possibilités de faire certains exercices. L'agencement des meubles à l'intérieur de la salle aura un impact sur la perception des participants sur l'environnement de formation.

Questions À utiliser pour évaluer les grandes lignes du programme

Après avoir préparé le plan de l'atelier, utiliser les questions suivantes pour revoir le programme. Si la réponse à l'une de ces questions est « non », revoir le plan de l'atelier.

Les présentations ininterrompues durent-elles moins de 15 à 20 minutes?

Chaque cours inclut-il des activités au cours desquelles les participants parlent et font plutôt que juste écouter? Les pauses du matin et de l'après-midi sont-elles incluses?

L'équipement et le matériel nécessaires sont-ils appropriés (pour les participants) et rentables (selon les ressources disponibles)?

Le temps nécessaire pour faire un point de mi-parcours et une évaluation (satisfaction, apprentissage et engagement) finale est-il inclus?

La valeur du pourquoi

Lors de la formation il est utile aux participants de se poser mutuellement et de manière répétitive la question "POURQUOI?" ils apprennent rapidement que, "POURQUOI" est une question essentielle. "POURQUOI" ceci et pas cela? Former n'est pas à propos de ce que les formateurs veulent enseigner mais ce qui est essentiel pour les participants d'apprendre

Exemple: Atelier psychosocial de 5 jours

Voici l'exemple d'un programme global d'un atelier de 5 jours qui s'est tenu lors d'un projet régional sur l'approche psychosociale communautaire (CBPA) visant le personnel expérimenté des membres de l'organisation ACT, dans le monde. Une partie essentielle de cette formation était de donner aux participants des opportunités de mettre en pratique les exercices.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
07:00 – 8:00	Petit déjeuner	Petit déjeuner	Petit déjeuner	Petit déjeuner	Petit déjeuner
8:30 – 10:15	Réflexion pour l'ouverture de la journée Introduction à l'atelier	Reflexion sur la journée Réactions aux événements traumatiques Soutien CBPA sur la résilience	7:00 Départ Visite de terrain	Reflexion sur la journée Présentation du travail de mercredi Travailler de manière structurée	Réflexion sur la journée Ecoute active
10:15 – 10:35	Café/thé	Café/thé		Café/thé	Café/thé
10:35 – 12:30	Attentes & Contribution Objectifs Introduction au manuel des facilitateurs	Perspective sur l'espérance de vie par sexe VIH/Sida Gestion des conflits		Prendre soin de soi et gestion du stress Evaluation communautaire	Mise en place de CBPA dans votre contexte Présentation sur la mise en place de CBPA
12:30 – 13:30	Déjeuner	Déjeuner		Déjeuner	Déjeuner
13:30 – 15:00	Présentation du contexte des participants	Travail de groupe: CBPA Attitude, Approche, Activité		Etudes de cas Exercice de Simulation	Conclusion de l'atelier
15:00 – 15:20	Café/thé	Café/thé		Café/thé	Café/thé
15:20 – 17:00	Vue d'ensemble CBPA Code de conduite Conclusion de la journée	Entrer dans une communauté Préparation à la visite de Préparation aux études de cas		Préparation à la visite de terrain présentation	Présentation des études de cas Réflexion
19.00 –	Diner	Diner	Diner		Soirée sociale et culturelle

Mettre en place un plan de cours

Un plan de cours est un simple plan représentant l'organisation du cours. Celui-ci inclus : objectif et objet, les différentes activités du cours, matériel nécessaire et planning de chaque activité. Il est plus facile d'improviser si vous êtes bien préparés. Ce plan est seulement pour le formateur et ne doit pas être communiqué aux participants.

Le planning devrait contenir :

- Valeurs et différents points de vue
- Exemples concrets
- Théories (faits, recherche)
- Application et outils/idées sur comment passer à l'action
- Réflexion et dialogue (incluant des questions encourageantes et critiques)
- Participation et interactivité (incluant les échanges d'expérience)
- un équilibre et variété lors du choix des méthodes

Même si vous avez planifié votre cours vous devez être conscient des besoins du groupe et vous devez être préparé aux imprévus. Il se peut que vous deviez abandonner le plan de cours si les participants le désirent ou si c'est nécessaire pour une raison ou une autre. Sans abandonner le leadership ou la responsabilité du processus vous devez donner aux participants une opportunité d'influer dans une certaine mesure sur le contenu et les méthodes du cours.

Exemple d'un plan de cours

Titre du cours				
But et objectif:				
- Les participants devraient avoir une direction sur les concepts - les participants devraient avoir mis en pratique la méthode...				
Titre	Détails/Contenu	Méthode	Matériel, équipement	Durée.
Introduction	Présentation de moi-même. Les problèmes à soulever. Règles (comme la participation) Présentation des participants		Transparents	10
Que savons nous?	Echange d'expériences	Activités de groupe Rapports conjoints Discussion	Tableau de conférence (pour les concepts principaux)	15
Présentation de la recherche en cours	Information, faits	Tableau / PowerPoint	Projecteur pour ordinateurs Polycopiés PowerPoint -	10

Exemple: Planning détaillé des cours

Le début d'un atelier donnera le rythme pour les jours suivants. Un plan très détaillé des premiers cours d'un atelier de 3 ou 5 jours est une bonne idée, surtout si une équipe de formateurs mène l'atelier. Ainsi, chacun saura exactement ce qu'il doit faire, quand et pendant combien de temps. Voici un exemple pris du pilote ACT de la formation des formateurs psychosociaux, qui s'est tenu en Septembre 2009.

Durée	Contenus	Qui	Méthode	Polycopié:
Séance 1 09.00-10.45	Ouverture, Introduction, Exercice d'interaction		Présentation	Emploi du temps Information générale sur un « environnement sûr » « Règles de base » pour les participants « astuces pour les formateurs pour construire un environnement sûr » « Groupe de travail- Etre un membre de l'équipe »
5 min	Message de bienvenue	All	Dialogue	
5 min	Présentation de soi même	All	Exercice de groupe	
10 min	(nom, pays, organisation, focus métier)	A		
	Information Pratique	A		
10 min	Buts & objectifs de l'atelier	A		
5 min	Buts et objectifs des formateurs	A		
10 min	Emploi du temps journalier	B		
10 min	Discussion sur un "environnement sûr"	B		
10 min	Les participants se posent mutuellement	B		
10 min	des questions	B		
	Discussion sur comment construire une	A		
10 min	équipe			
10 min	Règles de base			
5 min	Identifier inquiétudes, souhaits et buts	A		
5 min	a. Pour le cours	A		
	b. personnels			
	Volontaires pour "yeux et oreilles"			
Total 105	Etiquettes avec les noms			
10.45-11.15	Pause			
Séance 2 11.15-12.30	Origine, objectif, Contexte du MHPSS en situations d'urgence		Cours	ACT CBPS Manuel IASC MHPSS Etiquettes avec les noms
10 min	Contexte d'ACT et de l'IASC MHPSS	B		
20 min	Exercice "apprendre à se connaître"	B		
30 min	Présenter ACT	A		
15 min	CBPS en situations d'urgence	A		
Total 75	Guide ACT, lignes directives de l'IASC			
Séance 3 12.30-13.00	Exercice écrit pour suivre et évaluer les objectifs. Partie 1 sur 2. (Partie 2 sur 2 le 9ème jour.)		Exercice d'écriture	
5 min	Introduction	A		
25 min	Ecrire			
Total 30				
13.00-14.00	Déjeuner			



Planifier et rester flexible

Il est important de toujours garder en tête votre but final: que doivent acquérir les participants à la fin de l'atelier; quels changements d'attitude, de comportement doivent-ils adopter?

Savoir quoi inclure dans un atelier relève du domaine de l'expérience. Il est souvent utile de préparer attentivement les éléments clés que vous voulez présenter, et vous assurez du temps nécessaire pour les aborder. Ensuite, ayez d'autres sujets de discussion ou de présentation prêts qui peuvent ou pas être utilisés en fonction de l'avancement rapide ou non du groupe.

Etre flexible: soyez prêts à passer plus de temps que prévu sur des sujets clés s'il est clair pour le groupe qu'ils ont besoin de plus de temps pour travailler sur des idées ou les mettre en pratique; il vaut mieux faire moins de choses mieux que de faire tout le programme à toute vitesse et « perdre » le groupe. Si la majorité du groupe semble comprendre et est prête à avancer mais que quelques uns semblent confus et incertains, rencontrez les pendant les pauses ou le soir pour passer plus de temps avec eux et vous assurez que tous comprennent les concepts et compétences clés.

D'un côté soyez suffisamment flexible pour suivre le groupe si quelque chose d'imprévu leur semble important et qu'ils souhaitent travailler dessus. Cependant, gardez votre objectif en tête: la diversion est-elle utile pour atteindre l'objectif? S'il s'agit seulement d'une conversation intéressante mais ne contribue pas à atteindre l'objectif, suggérez d'aborder le sujet pendant le déjeuner ou le soir.

Réfléchir: Prenez l'habitude de vous demander à la fin de la journée: Quelles sont vos remarques sur la journée? Qu'est-ce qui a bien marché? Quels éléments changeriez-vous? Y a-t-il des changements à apporter? Ou choisissez des questions similaires.

Finalement, profitez de l'atelier et des participants ainsi que des nouvelles choses que vous apprendrez d'eux!

Evaluer et tirer des conclusions

L'évaluation de l'activité pédagogique peut être faite à divers moments et donc, différentes informations peuvent en résulter. Tout dépend de ce que vous voulez savoir. Il est important que l'activité, la séance ou le cours aient un but et objectifs clairs sur lesquels l'évaluation sera basée. Le facilitateur devrait prévoir le temps nécessaire pour que les participants puissent suggérer des améliorations. Les questions appropriées devraient être de l'ordre de: Qu'est-ce qui était bien? Que pouvons nous améliorer? Comment?

Plus d'outils d'évaluation

Évaluation au jour le jour

Modèle: voir page 84

Réflexion personnelle –

Modèle: voir page 84

Formulaire d'évaluation simple

Modèle: voir page 84

Formulaire d'évaluation avancée

Modèle: voir page 85

(à utiliser à la fin d'ateliers plus longs)

Formulaire d'évaluation simple pour présentations individuelles

– Modèle: voir page 86

Réflexion sur le travail d'équipe

Modèle: voir page 29

L'évaluation faite à la fin ou proche de la fin d'une activité donnera des informations sur la manière dont les participants la perçoivent à un moment donné de l'apprentissage. Il est bon de faire ces évaluations, ainsi que des exercices sur les leçons apprises tout au long de l'activité et non pas uniquement à la fin. Celles-ci peuvent avoir lieu individuellement ou en groupes. L'évaluation a parfois pour but de développer une réflexion personnelle et d'autres fois, peut être partagée avec les autres.

La méthode principale d'évaluation sous la forme de formulaires remplis à la fin d'un atelier sert de retour d'information au formateur. Elles peuvent avoir lieu à la fin d'une présentation individuelle (pour évaluer le résultat), ou après un groupe de travail (ou travail d'équipe).

Remise en question: Il est souhaitable que vous réalisiez votre propre évaluation en tant que formateur à la suite de chaque séance et que vous vous posiez les questions suivantes: Quels sont vos commentaires sur la journée? Qu'est-ce qui a bien marché? Y a-t-il des éléments que vous changeriez? Que pouvez-vous améliorer?

Travailler avec des méthodes de formation participatives

Mettre en place l'approche participative

La formation participative provient des besoins, intérêts et objectifs de tous les participants et non pas du formateur. La formation participative concerne l'apprentissage basé sur les expériences des participants. Les expériences de vie des hommes et des femmes sont considérées de manière égale. Le dialogue entre participants et avec le facilitateur sont l'axe central d'apprentissage de nouvelles connaissances et compétences : Ils partagent leurs expériences et les analysent collectivement.

Lors de la formation participative, les participants génèrent leur propre connaissance à travers la participation active. Ils se responsabilisent face à leur propre apprentissage. La formation participative est utile dans la vie de tous les jours. Une attention toute particulière se pose sur le transfert de connaissance du cours à la vraie vie. La formation participative nécessite un environnement d'apprentissage adéquat. Les participants sont acceptés tels quels et se sentent en sécurité pour expérimenter et prendre des risques.

Vous devez donc impliquer les participants tôt et souvent et utiliser une variété de méthodes lors de chaque séance afin d'attirer leur attention et de les motiver. Par exemple en changeant la structure du cours: passer d'un groupe entier à de petits groupes, des paires ou bien des individus en fonction de la tâche à accomplir. A travers l'interaction entre les individus paires ou groupes ils construiront leur connaissance et compétences. Présenter l'emploi du temps de la séance donnera aux participants une vue d'ensemble, ils se sentiront inclus et encadrés.

Astuces supplémentaires: utiliser des supports visuels utiles. Invitez un orateur pour partager différents points de vue, répondre à des questions et donner un retour d'information. Former des activités pratiques ou bien en petit groupe, lire, écrire et discuter pour que les participants sortent de leur attitude passive. Organisez une ou plusieurs pauses, des discussions de groupe journalières pour que les participants puissent se détendre et communiquer entre eux.

A faire

- Placer les participants pour qu'ils puissent interagir facilement.
- Placer les chaises en demi-cercle plutôt qu'en rang
- Assurez-vous que changer les chaises de position ne prend pas trop de temps lors du travail de groupe. Cela distrait les participants de leur tâche principale.

A ne pas faire

- Evitez de placer les chaises en rang, les participants ne peuvent pas se voir.
- Evitez d'utiliser des tables. Celles-ci sont des obstacles à l'interaction.
- Evitez de vous tenir sur une estrade ou derrière une table lorsque vous menez le groupe

Travailler avec des méthodes de formation participatives

Préparation:	Maniérismes:
Clarifier le plan de séance (buts? Objectifs?)	Bouger le corps doucement
Identifier les priorités (Quoi? Pourquoi? Pour qui? Comment?)	Mouvements de main lents sous le visage et non pas hiératiques
Préparer des notes et tableaux de conférence à l'avance vous aideront à rester organisé et clair	Gérer votre stress et anxiété
	Sourire
Interaction de la classe:	Parler de manière animée et enthousiaste, d'un ton ni trop rapide ni trop lent
Porter de l'intérêt à votre audience (En étant enthousiaste et curieux.)	Charme et humour occasionnels
Etre flexible à propos des questions et commentaires	Contenu:
Manières de répondre à des questions incorrectes – ne dites pas « Vous avez tort » et continuez. Mettez en avant les problèmes soulevés qui sont corrects et essayez d'expliquer ce qui est incorrect, pourquoi et amenez les à comprendre leur tort.	Illustrations, modèles, films, images (BD et photos) peuvent faciliter l'apprentissage.
Si seulement 1 ou 2 personnes répondent à vos questions, rediriger l'attention en posant une question à laquelle tous répondront en faisant un tour de salle pour que d'autres participent. Si les participants donnent la même réponse, demandez leur de donner une autre réponse et continuez.	Attention à l'utilisation inappropriée de l'argot, qui est spécifique à chaque culture
Si une personne domine en étant assise au centre, changez de place pour changer le centre de gravité.	Montrer votre passion pour le sujet et soyez ouvert pour montrer les différents points de vue
Lorsque vous ne connaissez pas la réponse à une question, posez-la aux participants.	Utiliser et faire des rapports avec vos propres expériences
Montrer de l'enthousiasme et présenter différents points de vue sur le sujet.	Utiliser des exemples concrets, connectez-les et mettez-les en rapport avec des faits et recherches.
Inviter les participants à participer activement en leur demandant de contribuer en posant des questions et en faisant des commentaires.	Présenter les outils et leur mise en place pour pousser la discussion
Garder le contact visuel avec les participants de manière continue – si cela est culturellement acceptable. Ne regardez pas seulement un ou quelques participants. (il est facile de tomber dans le piège.)	Logistique:
	Respecter les horaires est crucial
Eviter de tourner le dos aux participants ou de parler face au tableau de conférence sur lequel vous avez déjà écrit.	Assurez-vous que l'emplacement est idéal pour un atelier, à la fois pour les séances plénières et groupes de travail.
Les questions tendancieuses sont à éviter: « c'est très bien, n'est ce pas? » Il est préférable d'utiliser des questions ouvertes telles que « que pensez-vous de ce problème ? »	Assurez-vous que vous avez le matériel nécessaire pour chaque séance.
Profitez de l'interaction!	Les pauses et repas doivent être à l'heure.



Outils de formation participatifs

BRAINSTORMING

Le brainstorming est une méthode grâce à laquelle des idées sont générées; En pratique, il faut se concentrer sur un mot, un concept ou un problème et ensuite énoncer autant d'idées ou de solutions que possible. Les séances de brainstorming sont libres et ouvertes pendant lesquelles aucune critique d'idées n'a lieu. Le brainstorming est parfois utilisé pour aider les participants à penser à un sujet ou problème particulier. Les séances de brainstorming sont utilisées pour aboutir à une sélection d'idées, analysées ultérieurement plus en profondeur ou bien encore pour trouver les « meilleures » solutions à un problème. Essayez de faire citer les participants le plus fidèlement possible pour éviter de les influencer par vos mots et interprétations.

Après le Brainstorming: Commentez, ajoutez et développez les problèmes soulevés. Groupez les, classez les par catégories et analysez les. Puis, identifiez les priorités et évaluez les problèmes.

Il est important de ne pas évaluer les contributions en même temps qu'elles sont données, ni de manière positive ou négative car les participants risquent de se bloquer et d'être moins créatifs.

Forces: le brainstorming est une manière efficace d'assurer aux participants un environnement sûr et permet de générer beaucoup d'idées avec de grands groupes. Il encourage la créativité et à penser en dehors des sentiers battus.

Risques: Pour mener une séance du brainstorming, il faut un facilitateur fort qui puisse mettre en place un environnement sûr, sans critique et garder le cap de la séance car un ou deux individus peuvent dominer. Le facilitateur doit prévoir comment tous, hommes et femmes, seront encouragés à participer.

RUCHES D'ABEILLES

Il s'agit de discussions libres et ouvertes au sein de petits groupes, de 2 à 4 participants. Les groupes parlent sur un sujet, une question ou un événement, par exemple: Que savez-vous sur...? Quelles sont vos expériences à propos de...? Qu'est ce que cela signifie pour vous? Qu'est ce qui est le plus important et intéressant à propos de...? Comment pourriez-vous le mettre en place?

Forces: Plusieurs aspects sont soulevés. Tous les participants ont l'opportunité de partager leurs expériences et connaissances personnelles. Ils ont ainsi l'occasion de voir les problèmes sous un jour différent.

Risques: une personne domine le groupe et ne permet pas aux autres de participer.

“Apprendre est proportionnel au niveau de plaisir que vous y avez.”

Anon

DISCUSSION

La discussion de groupe est une manière de générer des idées et de partager des expériences avec tous les participants. Dans le cadre d'un atelier, les discussions sont structurées autour de sujets ou problèmes précis. Le formateur/facilitateur mène la discussion en posant une série de questions à toute la classe.

Tâches pour le formateur :

1. Commencer par une recherche de faits communs, que chacun devrait connaître.
2. Continuer par des questions plus complexes qui demandent aux participants d'interpréter des faits et d'utiliser leur savoir.
3. Si la discussion patauge, attirer à vous l'attention des participants et assumer la responsabilité pour cette question vague.
4. Si aucune réponse n'est donnée, proposer vous même une réponse et demander aux participants de commenter votre réponse.
5. Reconnaître toutes les réponses et idées des participants pour leur faire comprendre qu'ils ont été entendus.
6. Résumer fréquemment le travail du groupe soit verbalement, par des images ou diagrammes.

Forces: En posant les questions appropriées, le facilitateur peut diriger et encourager l'apprentissage, mener l'exploration d'un sujet plutôt que de compter exclusivement sur le récit. La discussion est un moyen efficace de générer des idées et partager des expériences. Les participants peuvent apprendre les uns des autres et participent activement au processus d'apprentissage. De bonnes techniques d'interrogation peuvent amener des hommes et femmes timides à participer à la discussion. Les réponses des participants aident le formateur/facilitateur à évaluer le savoir existant et à décider si des activités supplémentaires sont nécessaires. Cette méthode, si utilisée judicieusement, stimule la pensée et inclus activement tous les membres du groupe. Elle facilite l'apprentissage adulte en leur permettant de décrire leurs expériences et d'exprimer leurs opinions. C'est une méthode utile pour que les participants interagissent entre eux, très tôt dans la formation.

Risques: La discussion en grand groupe (plus de 15) est difficile. Une ou deux personnes peuvent dominer la discussion s'ils sont plus à l'aise verbalement ou plus agressifs que les autres. Le formateur doit donner à tous l'opportunité de s'exprimer. Un danger subsiste à ce que le dialogue se déroule entre le facilitateur/formateur et les participants plutôt qu'entre les participants eux mêmes. Un formateur/facilitateur habile est nécessaire pour aider les participants à interagir les uns avec les autres et pas seulement avec le formateur/facilitateur. Les plus inexpérimentés peuvent tomber dans le piège de poser des questions toujours aux mêmes personnes sur lesquelles il peut compter. Attention à ne pas gêner les participants car certains peuvent choisir de ne pas parler et d'autres préfèrent ne pas s'engager sérieusement lors de discussion de groupe.

Personnes à risque:

Ceux qui monopolisent la parole et veulent être au centre de l'attention, du genre:

- prouve-moi : ceux qui jouent à ce jeu aiment défier l'autorité.
- les bavards : ceux qui parlent continuellement.
- oblige moi: ceux-ci sont engagés partiellement dans le groupe et au processus.
- Intellectuels: tout passe par la tête et non les émotions.
- Oui, mais...: ceux qui trouvent un problème à chaque solution.
- ceux qui s'endorment.

Discussion et outils de facilitation

<p>Expliquer le rôle de la facilitation aux membres du groupe. Expliquer clairement que vous n'êtes pas l'autorité et que vous n'avez pas toutes les réponses. Votre rôle est de faire en sorte que chacun participe. Une structure claire aidera le formateur à rediriger les participants qui s'égareront.</p>	<p>L'écoute réfléchie. Montrer que vous essayez de comprendre et d'aider les personnes à clarifier leurs idées. Approfondir ce qui est dit par les participants.</p>
<p>Les sentiments ne sont ni bons ni mauvais. Ils sont tout simplement. Les participants doivent être encouragés à exprimer leurs sentiments et à accepter ceux des autres avec respect.</p>	<p>Pour une écoute efficace, il est important de ne pas contester, interrompre, juger, donner des conseils ou tirer des conclusions hâtives.</p>
<p>Etre patient et avancer pas à pas.</p>	<p>Se rappeler que les participants racontent leur histoire et révèlent leurs blessures. Le formateur/facilitateur doit les respecter. C'est sacré.</p>
<p>Rester sur le sujet.</p>	<p>Donner l'opportunité à tous les membres du groupe de participer activement mais ne forcer personne.</p>
<p>Etre conscient du langage corporel et lire celui des membres du groupe.</p>	<p>Respecter l'emploi du temps</p>
<p>Devenir engagé dans le processus de discussion.</p>	<p>Gérer les contestations – résumez, commentez et continuez</p>
<p>Partager le temps de parole équitablement.</p>	<p>Corriger l'information factuelle incorrecte sans diminuer la participation (en résumant ce que le participant vient de dire, en disant 'cette information serait correcte dans certaines circonstances, cependant, dans notre cas...etc., ou en demandant aux autres s'ils ont compris la même chose.')</p>
<p>Un groupe ne devient jamais une communauté sauf si les participants développent l'habitude d'écouter les autres attentivement.</p>	
<p>Le silence est salutaire. Il est important pour les facilitateurs de ne pas se précipiter lorsqu'il y a un silence. Les facilitateurs doivent apprendre à ne pas nécessairement remplir un silence.</p>	
<p>Réfléchir, résumer, répéter, accentuent les notions clés qui permettent d'atteindre les objectifs.</p>	<p>Résumer les notions clés à la fin.</p>

LES ENERGISANTS

En tant que formateur, si vous observez que les participants sont fatigués, les niveaux d'énergie peuvent être stimulés avec des énergisants, tels que: une chanson, la danse, un jeu, un étirement, le yoga, un exercice de respiration (appropriés à la culture). Les énergisants devraient être faciles à montrer et à faire, ne déviez pas l'attention pendant trop longtemps.

GROUPE DE TRAVAIL

Le pouvoir du groupe est plus fort que celui d'un individu seul. La créativité augmente en groupe et fonctionne de manière démocratique. Les opportunités de discussion augmentent la compréhension.

Un groupe de 3 à 6 personnes est la taille idéale pour permettre à chacun de participer. Le formateur doit donner des instructions claires sur la tâche, le temps estimé mais aussi si et comment le groupe doit rapporter ses résultats. Choisir quelqu'un au hasard comme rapporteur obligera tous les membres à s'impliquer. Plusieurs tâches courtes de groupe sont préférables à quelques longues séances.

“ Se rencontrer est un début. Rester ensemble est un progrès. Travailler ensemble est un succès.”

Henry Ford

Vous devez donner des instructions claires sur ce que le groupe doit faire, en combien de temps, les questions qu'ils doivent prendre en considération et expliquer si et comment ils doivent rapporter les résultats en séance plénière. Les instructions peuvent être écrites ou orales. Si un groupe répond à une série de questions, celles-ci doivent être écrites soit sur un tableau de conférence ou sur des feuilles pour chaque groupe. Il est possible de faire office de facilitateur en donnant aux participants quelque chose de pratique à faire: les exercices peuvent nécessiter du matériel comme des tableaux de conférence, post-it, crayons et scotch.

Le formateur doit être disponible pour répondre aux questions ou clarifier une question pendant le groupe de travail. Il est recommandé que le facilitateur circule parmi les groupes, écoute et si nécessaire encourage le processus. Assurez-vous que personne ne domine et que chacun participe à la discussion. C'est une bonne idée de rappeler aux groupes le temps qu'il reste à l'activité avant de se rassembler de nouveau.

Une manière d'apporter de nouvelles idées au groupe est d'envoyer un ou deux participants dans un nouveau groupe pendant qu'ils travaillent.

Le rapportage du travail de groupe peut être entrepris de différentes manières, telles que:

- chaque groupe raconte la leçon ou question apprise
- les différents groupes travaillent chacun sur des questions différentes qui seront présentées aux groupes plus larges
- les groupes rapportent verbalement en utilisant les tableaux de conférence ou bien en accrochant leurs feuilles sur les murs comme lors d'une exposition artistique, au cours de laquelle les participants marchent et lisent les feuilles.
- les groupes se rencontrent par paires et présentent leurs résultats
- les groupes rapportent dans de nouveaux groupes avec un représentant pour chaque groupe d'origine.

Le travail d'équipe, un groupe de travail plus complexe est décrit plus loin dans ce chapitre, Voir Outils avancés.

COURS

Dans cette méthode, un individu donne un cours ou discours aux participants. Matériel: plusieurs aides peuvent être utilisées comme les tableaux de conférence, diagrammes, images, présentations PowerPoint, etc.

Tâches du formateur:

1. Préparer le cours en amont de la séance, en le connectant clairement aux objectifs d'apprentissage.
2. Si nécessaire, préparer des photocopiés et décider quand ils doivent être distribués.
3. Préparer et présenter une introduction stimulante.
4. Expliquer comment le cours est lié aux objectifs d'apprentissage.
5. Mener le cours.
6. Donner l'opportunité aux participants de poser des questions.

Forces: une grande quantité d'information peut être présentée rapidement et de manière organisée et systématique. Un bon orateur peut stimuler et inspirer les participants, les encourager à étudier et poser des questions. Le cours ne nécessite pas de matériel papier ou un haut niveau littéraire. De nombreuses personnes peuvent participer.



Risques: les participants jouent un rôle passif et il n'y a pas beaucoup de place à l'échange d'idée ou à la participation. Seules les idées ou points de vue de l'orateur sont présentées. Les faits peuvent être déformés.

Les orateurs dynamiques sont rares; Il est facile de perdre l'attention de l'audience et difficile de juger de l'impact du cours sur les participants.

Aide et outils de présentation

POLYCOPIES

La répétition est importante pour l'apprentissage adulte et avec des photocopies, les participants sont en mesure de faire le lien avec ce qui a été enseigné. Les photocopies vous assurent que chacun a le même niveau de connaissance d'un sujet précis mais assurez vous que l'information distribuée est correcte. Si la leçon est compliquée, un photocopié peut clarifier et réitérer ce qui a déjà été expliqué. Les photocopies doivent être donnés à un moment précis, si c'est trop tôt, la pensée des participants risque d'être influencée ou les participants seront distraits et n'écouteront plus ce que vous dites. Les photocopies sont importants surtout si la formation nécessite l'aide d'un traducteur. Si les photocopies doivent être traduits, assurez-vous qu'ils sont corrects!

FILMS

Un film peut vous aider à renforcer un point de vue que vous essayez de faire passer; De cette manière, l'apprentissage se fera par des aides visuelles ainsi qu'auditives.

TABLEAUX DE CONFERENCE

Des tableaux de conférence, avec des codes couleur, préparés à l'avance sont un moyen efficace de rester organisé et aider les participants à suivre ce qui est enseigné. Il est important de trouver un équilibre et de ne pas trop écrire sur les tableaux de conférence. Un des avantages est que le formateur peut écrire dessus pendant la présentation. Certaines grandes lignes peuvent être écrites à l'avance et remplies pendant la séance. Faites attention à ne pas trop tourner le dos à votre audience.

POWER POINTS

Les présentations PowerPoint sont devenues populaires mais ne sont pas nécessairement le meilleur outil, comparées aux tableaux de conférence. Si vous utilisez un PowerPoint, assurez-vous qu'il soit facile à suivre. Une présentation trop préparée perd de son contenu ainsi que l'attention des participants. Un formateur trop dépendant d'une machine ou de l'électricité peut être déconcertant pour les participants.

Outils avancés

AFFICHES EDUCATIVES

Créer et présenter une affiche éducative peut être le complément parfait ou un remplacement des soutiens écrits surtout dans les zones où le taux d'alphabétisation est faible. Les images de l'affiche peuvent transmettre le même message qu'une brochure si elles respectent le contexte, la culture locale et/ou la tradition. Des messages positifs et négatifs peuvent apparaître sur une affiche mais il est essentiel que les messages positifs et négatifs soient clairement différenciés comme tels. Les participants ne doivent pas être doués en dessin pour créer des affiches. La simplicité est encouragée en ce qui concerne les affiches éducatives.

Tâches pour les formateurs: les participants doivent créer leurs propres affiches éducatives sur un sujet optionnel lié au MHPSS. Par exemple, comment apprendre aux inspecteurs de la santé à inclure le MHPSS dans leur travail. Les participants doivent penser à un groupe cible, au but de la tâche (quel message le participant veut faire passer?), la taille des images, couleurs, clarté du message.

Les affiches doivent être anonymes car elles donnent une valeur supplémentaire lors du retour d'information; le « créateur » restera silencieux et anonyme lors du retour d'information. Le « créateur » pourra s'identifier une fois seulement que le retour d'information est réalisé et pourra expliquer le message de l'affiche.

Les participants doivent accrocher leur affiche tout autour de la salle; le formateur fait le tour de chaque affiche, accompagné des participants en donnant un retour d'information constructif.

1. la personne ayant réalisé l'affiche restera anonyme
2. le formateur se renseigne sur le retour d'information constructif en questionnant la classe
3. le « créateur » commente sa propre affiche
4. le formateur résume et ajoute un retour d'information constructif
5. le formateur et la classe créent une liste des éléments essentiels pour réaliser une affiche éducative.

THEATRE

Théâtre et jeu de rôle ont des points communs. Deux personnes ou plus jouent un rôle dans une histoire, ils dépeignent une situation qui est fictive mais à laquelle l'audience peut s'identifier. Il y a aussi de grandes différences entre les 2.

Une pièce de théâtre est préparée à l'avance et utilise une trame, ayant un début clair et une fin définie. Un groupe d'acteurs présente la pièce à une audience. Les mots parlés par les acteurs ont été écrits à l'avance, sous forme d'un script et les acteurs auront répété avant la performance. Ceux qui présentent la pièce peuvent être professionnels ou auront été choisis parmi l'audience.

Forces: Utilisation d'outils visuels et auditifs pour faire passer un message permettant à l'audience de se connecter au message de plus d'une façon.

Risques: Que le message soit mal compris et que l'audience parte déconcertée.

Listes des éléments essentiels pour créer une affiche éducative:

- Clarté et simplicité
- Culturellement approprié
- Pertinence dans le contexte
- L'image doit faire passer le message, pas les mots.
- Préférer les messages positifs
- Les messages négatifs doivent être clairement identifiés.
- Garder en tête le groupe cible



JEU DE RÔLE

Le jeu de rôle utilise le jeu de rôles dans le but d'apprendre en simulant des situations réelles. Un jeu de rôle est une situation structurée dans laquelle les participants revivent une scène de la vie, comprenant des actions, attitudes, sentiments et comportements.

Il y a plusieurs types de jeu de rôle, par exemple, simples, dans lesquels de petits groupes jouent devant les observateurs; deux personnes jouent le rôle de deux personnages différents et par la suite échangent leur rôle ; le jeu de rôle multiple au cours duquel des groupes différents jouent la même situation.

Un jeu de rôle habituellement a lieu dans le contexte d'une séance de formation. Les « acteurs » font peu de choses, si ce n'est se préparer. Ils sont choisis ou bien volontaires parmi les participants de la formation. Le formateur leur donne un rôle à jouer ainsi qu'une description brève du personnage et de la situation qu'ils doivent interpréter.

Il n'y a pas de script. Parfois, tous les participants peuvent avoir la chance de jouer mais parfois d'autres resteront dans l'audience. Le jeu de rôle peut être filmé et ensuite regardé par les membres de la communauté intéressés pour stimuler une discussion plus en profondeur.

Forces: En simulant les problèmes de la vie réelle, les participants ont l'opportunité de réfléchir, revivre ces problèmes et sympathiser avec ceux touchés.

Risques: certains participants peuvent éprouver des difficultés à faire la différence entre vraie vie et jeu de rôle.

Travail d'équipe

Travailler en équipe est une méthode plus avancée que le travail de groupe. Elle peut être utilisée pour des exercices plus compliqués tels que résoudre les problèmes. L'interaction du groupe est un point crucial pour obtenir des résultats. Il est donc important de prendre le temps pour présenter, guider, faciliter et évaluer le travail d'équipe.

Jeu de rôle comme outil d'apprentissage

- Vous apprend l'improvisation
- Vous fait ressentir des émotions
- Vous aide à visualiser une situation réelle

Jeu de rôle comme outil d'enseignement

- Simplifie le matériel
- Participation Active
- Prévenance
- Visualisation du problème
- Développe la créativité
- Plus de contrôle
- Guider est important
- Retour d'information
- Chance de refaire. Apprendre par répétition.
- Pratique

TRAVAIL D'ÉQUIPE ET PROBLÈMES POTENTIELS

Un conflit n'est pas nécessairement une mauvaise chose et peut aider à comprendre un problème précis, permettre aux gens de travailler sur leur compétence du compromis. Le conflit devient un problème quand il ne peut pas être géré et/ou résolu.

Problèmes potentiels du travail d'équipe	
Une personne domine le groupe	Manque de respect
Manque de contribution	Critiques
Manque de concentration	Équilibre entre pouvoir /structures du pouvoir (vous sentez-vous libre de parler/contribuer au groupe?)
Différences de responsabilité – Répartition des tâches déséquilibrée	
Chacun prend des initiatives et parle en même temps ou tous sont passifs	Manque de dynamique
	L'environnement de la salle
Différences culturelles et /ou religieuses	Barrières de la langue
Incompréhensions (entre membres du groupe ou sur la compréhension de l'exercice)	Différents contextes
	Sentiments d'exclusion (la langue ou exemples personnels)
Manque de confiance	Des personnes s'attribuent le mérite d'autres
Partage et séparation des rôles du groupe	Prévention et/ou gestion de conflits
Genre	Respect de la dignité des autres
Manque de clarté des buts et objectifs	Respect des traditions des autres
Gestion du temps (certains ont besoin de beaucoup de temps pour se préparer et d'autres moins)	Éviter d'être exigeant
	Essayer de comprendre avant de juger
Respect de l'emploi du temps - Être présent aux rendez-vous	Utiliser le « je » plutôt que « vous », plus accusateur
Personne ne prend ses responsabilités	Être patient lors du processus
Pas d'engagement dans le travail	Utiliser un élément extérieur si nécessaire
« Ceux qui savent tout », qui connaissent le sujet mieux que les autres	Se connaître
	Montrer sa reconnaissance aux autres

ÊTRE UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE – ATTITUDES ET COMPORTEMENTS IMPORTANTS:

Être honnête: Honnêteté et confiance sont les éléments essentiels d'un travail d'équipe positif.

Encourager: Encourager les autres et maintenir une attitude positive minimiseront les conflits et renforceront ceux qui doutent d'eux-mêmes. Veillez à inclure tous les membres du groupe au processus. Tous les membres ne sont pas francs mais ils peuvent avoir des idées s'ils en ont le temps et l'occasion.

Soutenir: Lorsque quelque chose va mal, il est naturel de désigner un coupable. Un vrai membre d'équipe ne blâme pas les autres même s'ils font des erreurs, il reste positif et apprend des erreurs possibles. Chacun peut faire une erreur alors il vaut mieux se focaliser pour corriger le problème et avancer. Reconnaître et accepter que tous les membres de l'équipe ont des forces et des faiblesses. Rappelez-vous que vous avez aussi des forces et des faiblesses.

Etre patient: si vous êtes en désaccord sur un point, écouter d'abord et commenter ensuite. Soyez attentifs à prendre en compte les idées des autres car il se peut que vous appreniez quelque chose!

Collaborer: Collaborer est la clé du succès. Vous devez faire face aux défis en tant qu'équipe, pas en tant qu'individu. Prenez en compte les différents points de vue et faites des compromis si nécessaire. Faites vos suggestions mais restez ouverts aux autres. N'abandonnez pas à la moindre difficulté mais rassemblez vous et reconcentrez vous sur votre objectif.

Etre engagé: les participants ont besoin de savoir qu'ils peuvent compter sur vous. Lorsque vous faites une promesse ou que vous vous engagez, ne changez pas d'avis, vous montrez alors que vous respectez les autres. Etre à l'heure, par exemple, montre que vous ne voulez pas perdre le temps des participants. Ainsi, les autres vous rendront la pareille.

Communiquer: le manque de communication mène souvent aux conflits, les membres du groupe peuvent devenir déconcertés, en colère et déçus. Une bonne communication encourage un travail de groupe efficace et positif. Jouer votre rôle pour minimiser les conflits en étant ouvert et en encourageant la communication dans une atmosphère de respect et de confiance mutuels. Rappelez vous d'écouter (vous avez deux oreilles et seulement une bouche).

Etre Enthousiaste: essayer de faire communiquer votre enthousiasme parmi les membres de l'équipe même pendant les défis les plus difficiles. L'enthousiasme est contagieux.

Rappelez vous: Chaque membre de l'équipe apporte ses spécificités et une équipe efficace est celle qui peut identifier ses forces, les utilise de la meilleure façon et les met en valeur!

EXERCICE – REFLEXION SUR LE TRAVAIL D'EQUIPE

Cet exercice sera fait en trois étapes:

- A. A. réflexion sur soi même
- A. A. réflexion sur l'équipe
- A. A. retour sur information individuel à chaque membre de l'équipe, chacun son tour

Ce dont vous parlez dans l'équipe doit rester confidentiel et ne doit pas être discuté en dehors de l'équipe.



A. Vous réfléchirez sur vous mêmes pendant 10 mn en vous posant les questions suivantes:

1. Comment avons nous travaillé en équipe ?
 - le travail a bien été partagé?
 - était-ce équilibré? Egal?
 - le contenu de notre présentation était il bon?
2. Comment l'équipe/ les membres individuels de l'équipe m'ont-ils encouragé?
3. Comment l'équipe/ les membres individuels de l'équipe m'ont-ils découragé?
4. Comment ai-je encouragé l'équipe/ les membres individuels de l'équipe?
5. Comment ai-je découragé l'équipe/ les membres individuels de l'équipe?

B. Vous réfléchirez en équipe pendant 10 mn sur les questions suivantes:

1. Comment avons nous travaillé en équipe ?
 - le travail a t-il été bien réparti?
 - Etait-ce équilibré? Égal?
 - Le contenu de nos présentations était-il bon?

C. Rotation: Vous passerez 10 mn avec chaque membre de l'équipe pour un retour d'information

1. Voici les choses que vous avez bien faites...
2. Voici votre contribution : pour moi/ l'équipe...
3. Voici où vous devez vous améliorer...

Briser la glace

EXERCICE D'INTERACTION SOCIALE: APPRENDRE A SE CONNAITRE

Les participants travaillent par paires et doivent s'interviewer mutuellement:

- Lieu préféré et détesté
- Film préféré et détesté
- Nourriture préférée et détestée
- Chaque participant doit présenter les réponses de l'autre.

Les réponses sont partagées avec toute la classe

EXERCICE D'ECRITURE DE CHANSON

Les participants sont divisés en groupe de 4 pour cet exercice. Les sujets sont choisis par les groupes ; les groupes doivent travailler pendant leur temps libre et le présenter 2 ou 3 soirs plus tard. Les objectifs sont de permettre aux participants de partager leurs expériences personnelles, d'interagir entre eux et de se familiariser les uns aux autres.

EXERCICE: QUESTIONS AU HASARD

Les questions sont écrites sur de petits bouts de papier, une question par bout de papier. Chaque participant tire une question au sort dans un saladier. Les participants doivent poser la question à chaque participant de l'atelier. Le formateur colle une feuille de papier sur le mur avec le nom du participant et fait cela pour chacun. Les participants écrivent les réponses qu'ils ont reçues de chacun. De cette manière, l'information sera partagée par tous et tous connaîtront les activités des uns des autres etc.

Exemples de sujets/questions: Votre matière préférée à l'école, un animal sauvage de mon pays, une activité que j'ai, votre amitié la plus longue, la maison de votre enfance, combien de frères et sœurs, comment montrez-vous votre stress, qu'est-ce qui vous fait peur, une compétence cachée, quelque chose que vous apporteriez sur une île déserte, comment vous vous détendez, votre langue maternelle, etc.

EXERCICE DU MIROIR

Mettez les participants par paires, avec de nouveaux partenaires, debout et se faisant face. Dites au partenaire A de commencer à bouger, le partenaire B doit imiter ses mouvements comme le reflet d'un miroir. Après quelques minutes, les partenaires doivent changer de rôle.

Avez-vous préféré mener ou bien suivre? (la plupart des participants préfèrent mener car c'est plus facile que de suivre.) mettez en avant qu'écouter est la même chose que de mimer le reflet de quelqu'un. Vous ne savez pas ce que fera votre partenaire et vous devez le regarder attentivement pour être sûr de le suivre correctement. Vous ne dites pas à votre partenaire où aller, vous le suivez là où il vous conduit.

Etre attentif: De la même manière, lorsque vous écoutez quelqu'un vous devez être ouvert à ce que la personne vous dit, être attentif à sa communication verbale et non verbale sans juger ni supposer qu'il pense la même chose que vous. Si vous êtes capable d'écouter de cette manière, vous aiderez la personne à exprimer ses vrais sentiments et vous l'aidez à trouver les meilleures solutions aux problèmes auxquels il doit faire face.

A la fin du manuel vous trouverez les sources et l'inspiration qui ont permis l'écriture de ce chapitre. Voir Sources, page 79–80.

Lire plus: Manuels, exemples, etc., voir Ressources page 81.

Chapitre 2



Développer un soutien psychosocial en situations d'urgence

Dans ce chapitre vous découvrirez des moyens efficaces pour aider une communauté à retrouver sa force et à rebondir après un sinistre. Vous trouverez des réponses à des questions telles que :

- Qu'arrive-t-il à une communauté quand un sinistre survient?
- A quel genre de réactions doit-on s'attendre de la part d'individus touchés par un sinistre?
- Comment la communauté peut participer à la guérison?
- Comment le soutien doit-il s'adapter aux différentes phases d'une crise?
- Comment NE PAS FAIRE DE MAL prévient des conflits inutiles dans la communauté?

C'est le soutien psychosocial communautaire¹

Une communauté procure un environnement physique et les bases de la sécurité pour vivre, travailler, l'éducation et services de santé. Elle procure aussi les bases psychologiques et sociales pour les individus et familles. Cette fonction de la communauté devient évidente lors de situations d'urgence.

Le soutien psychologique apporte une dimension supplémentaire au concept traditionnel de l'aide humanitaire. Notre compréhension du soutien psychosocial est construite sur la connaissance et la conscience du besoin d'apporter un soutien psychologique et social aux personnes touchées par des désastres. Pour répondre aux besoins des personnes touchées par des expériences traumatiques, il est essentiel de créer des lieux où celles-ci peuvent se rencontrer et partager leurs expériences et vie spirituelle.

Le soutien psychosocial est communautaire, il ne s'agit pas d'une psychothérapie individuelle. Ce travail est réalisé par les efforts de la population touchée mais aussi en travaillant avec des programmes existants, si possible. Il s'agit d'aider les communautés à retrouver leurs connections, leurs voix, leur sagesse et ressources afin qu'elles puissent décider de leur futur. A travers le soutien psychosocial, les communautés déterminent leurs buts communs pour prendre soin des membres de la communauté.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

Santé mentale et soutien psychosocial en situations d'urgence

C'est le soutien psychosocial communautaire

Faire face au danger – les gens réagissent de manière différente

Utiliser les termes psychologiques appropriés

Comprendre l'impact des sinistres sur les communautés

Exemples de soutien psychosocial lors de différentes phases de mesures d'urgence

Le concept de bien-être

Plan de séance sur le concept de bien-être

Le concept de soutien psychosocial

Ce concept est relativement nouveau. Dans les années 90, des experts en santé mentale travaillant en situations d'urgence dans plusieurs pays/cultures se sont rendus compte que le modèle médical des besoins individuels n'est pas pratique voir dangereux en situations d'urgence. La plupart des gens feront face aux situations avec peu ou pas d'aide extérieure si les relations de leur communauté et de leur famille peuvent être soutenues

1 Action by Churches Together (ACT), 'services psychosociaux communautaires dans l'aide humanitaire – guide du facilitateur', Mai 2005; Chapitre 2.

Action by Churches Together (ACT) – une introduction

ACT est une alliance globale d'organisations engagées à répondre aux besoins humanitaires en situation d'urgence, de développement et de soutien.

les 137 membres d'ACT viennent de 117 pays et sont les membres du World Council of Churches ou de la Lutheran World Federation. Les organisations membres sont liées par des objectifs et valeurs communs. Les membres d'ACT suivent tous le code de conduite de l'ICRC, standards SPHERE, lignes directives de l'IASC, standards sur l'exploitation sexuelle et l'adultère et la responsabilité humanitaire.

Au sein de l'alliance ACT, il y a plusieurs sous-groupes; la plupart sont des forums régionaux, liés géographiquement. Ces forums travaillent ensemble pour répondre aux besoins régionaux, coordonnent leur travail et leurs demandes avec les organisations donatrices. D'autres sous-groupes travaillent sur des sujets spécifiques et partagent leur expertise avec les autres membres. Church of Sweden, Presbyterian Disaster Assistance et Norwegian Church Aid travaillent ensemble depuis 2001 et forment le Cœur du Centre Conseiller psychosocial. Des groupes de travail étudient le sexe, Protection, changement climatique etc.

Même si le soutien psychosocial fait partie de la Santé mentale en général, ACT ne travaille pas habituellement dans les services



Croire en les gens et en leur capacité à guérir ensemble

Le travail psychosocial communautaire se base sur la capacité d'une communauté touchée à guérir et sur sa résilience. Le défi du travailleur psychosocial est d'assister les personnes touchées et de faciliter leurs efforts pour retrouver leur fonctionnement autonome et augmenter leurs forces. Ce travail est basé sur les Droits, notamment des enfants mais aussi les Droits des femmes.

Il est nécessaire de reconnaître que les employés humanitaires sont fortement affectés par ce qu'ils voient et les histoires qu'ils entendent. Ces employés ne doivent pas devenir victimes de leurs propres expériences.

Les objectifs du travail psychosocial communautaire

Lorsque vous entrez dans une situation d'urgence, il est primordial d'avoir des objectifs bien précis. Les objectifs principaux du travail psychosocial communautaire sont:

- assister les personnes touchées et faire en sorte qu'elles retrouvent une vie stable et intégrée,
- retrouver l'espoir, la dignité, un bien être social et mental et un sens de la normalité.

A tous les niveaux de l'aide humanitaire, comprenant les organisations donatrices, les employés sur le terrain, les partenaires locaux, il est essentiel d'être conscient de et de connaître ces objectifs. Mener des programmes de formation peut vous y aider ainsi qu'en se basant sur les ressources locales.

Chaque situation d'urgence à une étendue unique

Chaque groupe a des besoins différents à des moments différents. Quatre facteurs affectent le processus d'aide psychosociale:

1. **Attitudes et approche:** l'éthique et l'esprit du soutien psychosocial.
2. **Pré-conditions et obstacles** spécifiques aux circonstances du sinistre, quand et où il a eu lieu, l'impact du type de sinistre.
3. **Etre conscient d'une perspective à long terme.**
4. **Méthodes culturelles** spécifiques pour se débrouiller.

Faire face au danger – tout le monde réagit différemment

Lors d'une situation effrayante et atroce, tout le monde réagit différemment. Il est nécessaire de réagir au danger, c'est un réflexe de protection. Les personnes normales et en bonne santé réagissent aux situations traumatisantes, causées par l'homme ou les éléments naturels (inondations..). Cependant, les manières dont les gens réagissent, les choses auxquelles elles réagissent et les conséquences des ces réactions varient d'une personne à l'autre.

Une situation ou un événement atroce est une situation dans laquelle une personne ou un proche est en grand danger ou en danger de mort. L'évènement n'est pas quelque chose que la personne peut contrôler ou arrêter. Cela dépasse l'expérience d'une personne normale et devient effrayant.

Les personnes réagissent à de tels événements désastreux de différentes manières, en fonction d'un certain nombre de circonstances. Les ressources d'une personne permettent à certains de s'enfuir ou à demander de l'aide, alors que d'autres sont impuissants. Posséder un téléphone, un moyen de transport, des amis, de la famille, de l'argent pour acheter de la nourriture et un abri, aident à gérer ces expériences difficiles. Certains ont de l'expérience pour affronter des situations très difficiles leur permettant de gérer la situation à laquelle ils doivent faire face ; La santé d'une personne, à la fois mentale et physique influe sur sa manière de réagir dans de pareils événements. Tous ces facteurs ont un impact sur les réactions des personnes et comment celles-ci réagissent à cette situation.

Avec le temps: Au fil du temps, les personnes ont des réactions différentes face à un sinistre. Même si toutes réagissent au danger, certaines développent de nombreux symptômes, d'autres moins. Certaines personnes réagissent de façon brève et retrouvent leur fonctionnement normal mais d'autres ont une réaction retardée et certains ont des réactions continues (Norris, F. 2009)². Les symptômes de la majorité des personnes, 70%, disparaîtront avec le temps sans l'aide de personne, si ce n'est celle de la famille et des amis.

Les types de réactions varient d'une personne et d'une culture à une autre. Il est évident que des cultures différentes aient des manières différentes d'exprimer le stress, la peur, le chagrin et ainsi de suite. Vous trouverez ci-dessous un tableau énumérant les différentes réactions à des événements potentiellement mortels ; il n'y a pas de vrai ou faux, courageux ou effrayé, de bien ou de mal dans ces réactions, elles sont de simples réactions décrites par des personnes ayant vécues des situations atroces.



2 Norris, F, Tracy, M. & Galea, S. (2009). A la recherche de la résilience: comprendre les trajectoires longitudinales de réponses au stress. Sciences sociales et Médecine, 2190-2198.

Signes communs et signes distinctifs des réactions d'un individu au stress		
Physiques	Cognitifs	Emotionnels
<p>« Fuir, se battre, se figer », changement en sérotonine et en cortisol</p> <p>Choc et engourdissement</p> <p>Nausée</p> <p>Extrême fatigue</p> <p>Tremblements musculaires, douleurs</p> <p>Tics</p> <p>Douleurs dans la poitrine</p> <p>Battements de cœur rapides</p> <p>Maux de tête</p> <p>Faiblesse, fatigue</p> <p>Vertiges</p> <p>Transpiration abondante</p> <p>Hypertension</p> <p>Perte de cheveux</p> <p>Apathie</p> <p>Frissonnements</p> <p>Insomnie</p>	<p>Accuser quelqu'un</p> <p>Confusion</p> <p>Difficulté à se concentrer</p> <p>Difficulté à prendre des décisions</p> <p>Difficulté à être attentif</p> <p>Problèmes de mémoire</p> <p>Hyper vigilance</p> <p>Cauchemars</p> <p>Images intrusives</p> <p>Difficultés à compter</p> <p>Difficulté à penser de manière abstraite</p> <p>Difficulté à identifier les objets et les personnes</p>	<p>Anxiété</p> <p>Culpabilité</p> <p>Engourdissement</p> <p>Chagrin</p> <p>Déni</p> <p>Sentiments de panique</p> <p>Tressaillements</p> <p>Choc émotionnel</p> <p>Incertitude</p> <p>Dépression</p> <p>Appréhension</p> <p>Colère intense</p> <p>Irritabilité</p> <p>Perte du contrôle émotionnel, explosions de colère</p> <p>Euphorie</p> <p>Obsession</p>
Relationnels	Comportementaux	Spirituels
<p>Retrait de la famille, des collègues</p> <p>Retrait des organisations et affiliations</p> <p>Retrait d'affiliations sociales et religieuses</p> <p>Isolation</p> <p>Stigmates, racisme, sexisme</p> <p>Blessures d'amis, de la famille et des institutions professionnelles augmentent le stress</p> <p>Chômage et sous emploi</p> <p>Arrêt d'objectifs éducatifs ou manque de motivation à essayer</p> <p>Engagement communautaire ou manque d'engagement politique</p> <p>Engagement institutionnel par : sécurité sociale, justice criminelle, agences fédérales, FEMA etc.</p>	<p>Changement de discours</p> <p>Retrait</p> <p>Explosions d'émotions</p> <p>Tendance aux accidents</p> <p>Violence latente</p> <p>Suspicion</p> <p>Perte ou augmentation de l'appétit</p> <p>Tressaillement si interrogé</p> <p>Consommation d'alcool</p> <p>Incapacité à se reposer</p> <p>Marcher de long en large</p> <p>Changement du fonctionnement sexuel</p> <p>Périodes de pleurs</p> <p>Casse cou</p> <p>Plaintes de douleurs corporelles non précises</p> <p>Hypra vigilant à l'environnement</p> <p>Comportement ritualistique</p> <p>Sans abri (en situations extrêmes)</p> <p>Comportement criminel, incarcération</p> <p>Utilisation de drogue</p>	<p>Questionnement sur la foi</p> <p>Auto accusation</p> <p>Culpabilité et culpabilité du survivant</p> <p>Colère envers Dieu</p> <p>Colère</p> <p>Se rendre compte de sa vulnérabilité et mortalité</p> <p>Retrait de la foi et de la religion</p> <p>Questionnement sur l'au-delà</p> <p>Questionnement sur le bien et le mal</p> <p>Questionnement sur Dieu</p> <p>Réconfort à savoir que le mort est avec Dieu</p> <p>Redéfinition des valeurs morales et des priorités</p> <p>Promesses, chantage et défi de Dieu pendant période d'angoisse</p> <p>Supporter la peur</p> <p>Cherche une signification et l'espoir</p> <p>Questionnement sur la vengeance, la justice et le pardon</p> <p>Réveil spirituel ou renforcement de la foi et de la religion</p> <p>Compter sur la prière et la foi</p>



Utiliser les termes psychosociaux appropriés³

Il est habituel pour les réseaux d'agences humanitaires, de médias et de soutien de réfléchir aux conséquences psychosociales des sinistres car cela les aide à communiquer aux autres l'impact humain de la crise. Alors qu'il est essentiel que de tels messages ne soient pas édulcorés, les manières dont nous communiquons ces inquiétudes aux autres, les termes que nous employons peuvent aider ou entraver la dignité et le respect d'enfants, d'adultes, de familles et de communautés affectées par un désastre.

Lorsque nous communiquons avec des non-spécialistes, la terminologie devrait être employée de manière à:

- Etre Compréhensible et impliquée.
- Normaliser des réactions communes face à des situations extrêmement difficiles.
- Etre réfléchie et à renforcer la capacité des personnes à gérer et surmonter leur situation.
- Reconnaître et renforcer les mécanismes de soutien social existants au sein des familles et des communautés.
- Réfléchir sur la nature structurelle et collective des causes et des réponses au désastre.
- Encourager et non pas stigmatiser les personnes en détresse.

³ Exemples de termes à éviter sauf si utilisés par du personnel qualifié en soins de santé mentale. Source IASC MHPSS

Référence, Group Interagency Guidance Note for Mental Health and Psychosocial Mesure d'urgence au tremblement de terre d'Haïti, 2010.

Choisir les termes appropriés	
Exemples de termes recommandés (✓)	Exemples de termes à éviter (x)
<p>Problèmes sociaux et psychologiques de détresse, d'angoisse, de tourment, d'accablement. Les alternatives incluent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - des problèmes sociaux et émotionnels - des problèmes de développement et émotionnels (pour les enfants) - possibilité de rajouter des descriptions telles que « sévères ou graves » aux problèmes sociaux et émotionnels - problèmes peuvent aussi être remplacés par des mots similaires tels que « effets, difficultés, réactions » etc. - problèmes de santé mentale pour décrire ceux aux réactions relativement excessives et prolongées <p>Si possible, il est bon d'expliquer que la plupart des gens sont extrêmement contrariés mais une petite minorité aura des réactions extrêmes ne lui permettant pas de fonctionner</p>	Trauma
Evènements terrifiants/potentiellement mortels/ atroces/ dévastateurs	Evènements traumatiques
Détresse ou stress Les effets sociaux et psychologiques de situations d'urgence	Trauma
Réactions à des situations difficiles Problèmes liés aux signes de détresse	Symptômes
Enfants ou adultes affligés (ayant des réactions normales au désastre) Enfants ou adultes gravement affligés (ayant des réactions graves au désastre)	Enfants traumatisés ou adultes traumatisés
Trouble ou maladie mentale Note: ceci devrait être utilisé seulement pour la minorité de la population ayant un trouble mental avéré et pas pour la grande majorité ayant des réactions normales	Fou
Activités structurées, soutien social communautaire etc. Note: Ceci fait référence aux soutiens psychosociaux fournis par les communautés ou par des soutiens non spécialisés, pas par les soutiens spécialisés	Thérapie, assistance psychologique, traitement
Survivants	Victimes, les malheureux



Les familles et communautés modèrent les effets de situations désastreuses

Les personnes vivent au sein de réseaux d'individus composés de familles, communautés et de cultures. Les familles enseignent aux enfants, les protègent, les réconfortent et s'entraident les uns les autres. Leur importance dans la vie communautaire est primordiale. Les communautés et cultures encouragent la fonction de la famille en leur apportant des besoins basiques tels que l'éducation. Ils organisent la formation de nouvelles familles à travers les traditions du mariage, la possession de terre et des systèmes économiques. Les familles, communautés et cultures sont les moyens par lesquels les relations humaines sont organisées.

Lorsqu'une crise arrive, la famille est la première ressource à laquelle la population fait appel. La familiarité des relations familiales procure un grand réconfort face au danger. Les enfants qui restent auprès de leur famille montrent moins de signes de stress et d'affliction que les enfants séparés de leur famille. Les familles sont plus à même de s'occuper des personnes âgées et handicapées qu'un programme humanitaire crée par des étrangers.

Les communautés et cultures soutiennent en leur sein le fonctionnement des familles. Lors d'une crise, c'est la compréhension culturelle qui aidera les personnes à comprendre les événements. La culture fournit un sens d'appartenance à un groupe précis, liant les familles et individus à quelque chose de plus grand. Il y a un langage commun, une histoire et des croyances. Lorsque tout autour de soi est chaotique, les personnes savent qui elles sont et à « quel peuple » elles appartiennent.

Les communautés et la culture rapprochent les gens pour subvenir aux besoins des personnes, procurer une fonction que les individus ne peuvent pas remplir eux-mêmes. Les chefs de communautés représentent les familles et individus pour obtenir de l'aide et du ravitaillement. Ensemble, les membres de la communauté s'entraident pendant que les familles, écoles et marchés se rétablissent. Le seul fait d'aider un voisin contribue à guérir de son sentiment d'impuissance, si banal dans le cas de sinistres.

Lorsque des sinistres arrivent, les familles et communautés sont coupées

Les sinistres causent d'importants dégâts dans la vie des gens. Les routines familiales comme rapporter de l'argent, prendre soin des enfants ne sont plus possibles. Les marchés n'apportent plus les denrées nécessaires pour continuer à vivre. L'emploi est interrompu. Les activités des communautés comme l'éducation, la santé et la protection des résidents ne fonctionnent plus.

Les problèmes sont parfois localisés, comme les inondations mais résident parfois ailleurs et un flux de personnes déplacées dans une communauté interrompt la communauté locale. Les infrastructures telles que les routes, réseaux de communication, hôpitaux, police et écoles sont surchargées ou endommagées, les rendant inefficaces à servir les membres de la communauté.

Les réseaux familiaux et communautaires qui apportent le soutien et prennent soin des personnes sont interrompues et accroissent le stress et la peur de tous. Les personnes perdent les rôles essentiels qu'ils jouent au sein de la famille comme prendre soin des enfants ou gagner un revenu.

La famille par extension et les voisins qui pourraient aider en période de stress sont eux-mêmes stressés. Les enfants, adultes et handicapés qui étaient auparavant soutenus et protégés deviennent vulnérables.

Le Agency Standing Committee (IASC)

The Inter-Agency Standing Committee (IASC) est un forum inter-agences unique pour la coordination, développement de mesures et prise de décision incluant les partenaires humanitaires faisant partie des Nations Unies mais également ceux qui n'en font pas partie.

L'IASC a été créée en Juin 1992 en réponse à la résolution (46/182) de l'Assemblée générale des Nations Unies concernant le **renforcement de l'assistance humanitaire**. Une deuxième résolution (48/57) a soutenu son rôle comme le **mécanisme premier pour la coordination inter-agence** de l'assistance humanitaire.

Sous la direction du Coordinateur du soutien des urgences; l'IASC développe des mesures humanitaires. Il est d'accord sur une claire division des responsabilités concernant les plusieurs aspects de l'assistance humanitaire, il identifie et solutionne les problèmes de manque d'assistance et soutient l'application des principes humanitaires.

Plus d'information:

www.humanitarianinfo.org

Lorsque les groupes communautaires et culturels sont déplacés...

Il y a une chance qu'ils commenceront à perdre les caractéristiques qui procurent l'ordre et une signification à la vie

Objectifs premiers de l'IASC

- Développer et se mettre d'accord à propos des mesures concernant l'ampleur du système
- Répartir les responsabilités parmi les agences humanitaires du programme
- Développer et se mettre d'accord sur un cadre éthique des activités humanitaires
- Soutenir des principes humanitaires communs en dehors de l'IASC
- Identifier les domaines où les manques de personnel ou de capacité opérationnelle existent
- Résoudre les désaccords entre les agences humanitaires concernant les problèmes du système humanitaire

Comme ces bouleversements se répandent dans la communauté au sens large et avec le temps, un bouleversement est parfois sous-estimé. Lorsque les communautés et groupes culturels sont déplacés, il y a une forte chance qu'ils commencent à perdre les caractéristiques qui donnent un sens à leur vie. Les pratiques d'enterrement, de la douleur et du deuil, qui soutiennent et réconfortent les vivants et les morts ne peuvent pas être mises en place. Les pratiques spirituelles qui aident à trouver le réconfort et donnent un sens aux événements irrationnels sont perdues dans la confusion et le chaos. Même l'emplacement de la famille et de la culture peuvent être perdus, donnant lieu à un sens extrême de déconnection du monde.

Répondre à des événements désastreux commence toujours par la Communauté

Chaque personne fait partie d'un réseau de relations qui l'ont élevé, réconforté, l'ont éduqué mais aussi lui ont donné une place dans la vie. L'outil le plus puissant pour aider l'individu à surmonter des événements difficiles est sa famille et communauté.

Lorsque vous approchez du chaos d'une situation désastreuse, la première étape est d'écouter et d'évaluer ce qui est arrivé. Posez des questions, coordonnez vous avec d'autres et faites un inventaire rapide des besoins, ressources et manques de la communauté. Mobilisez la communauté à rassembler l'information, localiser les gens compétents et ceux qui ont besoin d'assistance.

La communauté sait mieux qu'une personne extérieure ce qu'il faut faire et comment le faire. Ils connaissent mieux que personne les plus vulnérables et il est vrai que chacun dans la communauté peut contribuer d'une manière ou d'une autre.

Travaillez avec la communauté pour planifier et mettre en place. Prendre des décisions de manière participative renforce la communauté. En travaillant ensemble, sa capacité à soutenir les familles et individus se construit et peut être menée à inclure ceux, qui dans le passé ont été marginalisés. Profitez des opportunités de la planification pour écouter, contrôler et évaluer l'efficacité des programmes planifiés et la possibilité de les ajuster au mieux.

Normaliser les réactions que les gens ont lors d'événements désastreux les aide à avancer par des réponses constructives plutôt que de créer une plus grande impuissance.





Exercice – Localiser les ressources communautaires en utilisant un schéma

Comprendre comment les sinistres affectent les communautés

Visualiser comment une communauté peut être touchée par un sinistre aidera les participants à comprendre l'impact de perdre des personnes. Dessiner simplement les individus sur un tableau de conférence et raconter comment les personnes forment une communauté vous aideront dans ce processus.

Instructions pour utiliser le schéma communautaire:

1. Dessinez une communauté imaginaire sur un tableau de conférence.
Un exemple se trouve ci-dessous. Les individus peuvent être présentés par X ou Y ou bien par des bâtons. Prenez en compte toute la pyramide des âges. Dessinez plus d'enfants que d'adultes et encore moins de personnes âgées comme dans une communauté normale.
2. En utilisant des lignes de couleur, reliez les individus par familles (maris et femmes, enfants, grands parents, cousins etc.).
3. Donnez un rôle à chaque membre de la communauté tel que fermier, docteur, instituteur, garagistes, policier. Les rôles doivent être ceux essentiels au fonctionnement d'une communauté normale. En utilisant les lignes de couleur, reliez les individus liés entre eux par leur rôle dans la communauté, par exemple, docteur et patient, instituteur et élèves etc.).

4. vous avez maintenant une communauté imaginaire. Imaginez qu'un sinistre arrive (inondation, VIH/SIDA, conflit). Traversez la communauté imaginaire sur le tableau de conférence. Repliez des coins de la communauté ou cachez-les avec une autre feuille de papier. Ceux-ci sont les gens qui manquent ou sont morts en conséquence du sinistre.

Discutez avec le groupe à propos des effets du sinistre sur la communauté.

1. Comment prendra t-on soin des enfants?
2. Où les gens seront-ils soignés?
3. Que va faire la famille concernant l'argent si le père est parti?
4. Comment la communauté va-t-elle pouvoir enterrer ses morts si les personnes âgées et les chefs spirituels sont partis?
5. Qui enseignera les traditions culturelles?
6. Regardez les systèmes de soutien pour les individus de la communauté. Sur qui comptaient-ils dans le passé?

SCHÉMA DE LA COMMUNAUTÉ

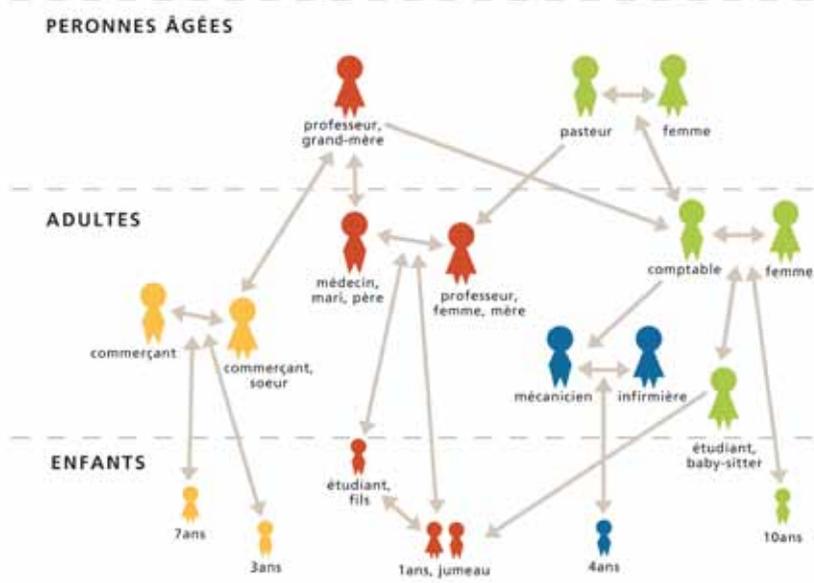
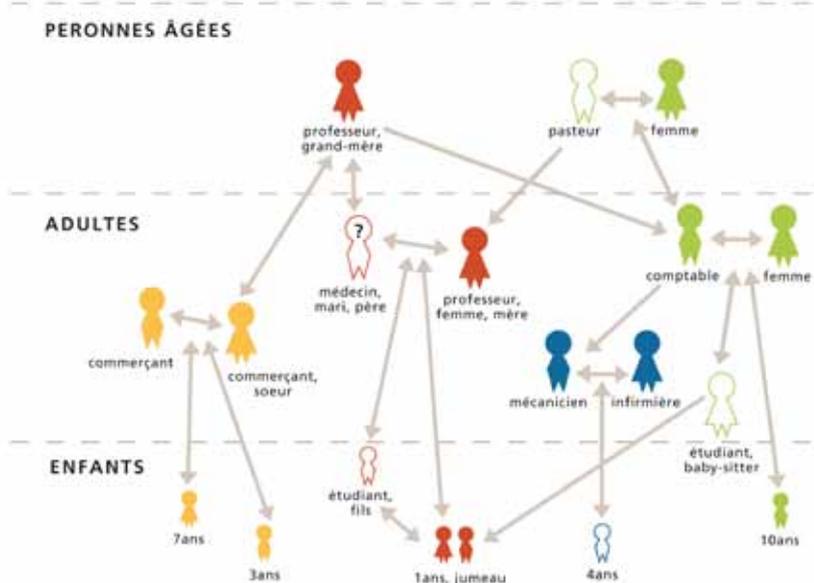


SCHÉMA DE LA COMMUNAUTÉ 2



Exemples de soutien psychosocial lors de différentes phases de réponses après sinistre

La liste ci-dessous présente une variété d'approches psychosociales et leurs activités. Les approches varieront en fonction de chaque situation.

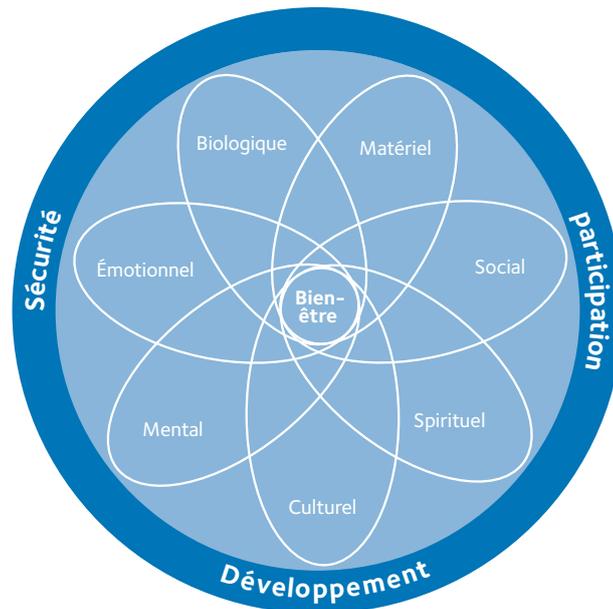
Préparation au sinistre des organisations internationales et Communautés locales	
Formation et éducation du personnel.	Développement d'un programme de soins au personnel soins éducatifs, soutien et après désastre.
Développement d'un soutien psychosocial et organisation de celui-ci.	Intégration de la conscience psycho-sociale dans d'autres secteurs liés au sinistre (santé, développement d'un site, eau, hygiène).
Phase d'urgence grave:	
Garantissez les besoins de base: eau, nourriture, abris.	Maintenir l'équilibre entre les sexes lorsque vous identifiez le personnel local pour pouvoir répondre aux besoins de tous. Prenez surtout soin des personnes âgées, des enfants et de ceux qui sont psychologiquement et médicalement vulnérables. Assurez-vous qu'il y a assez d'endroit sûr pour éviter les abus de toutes sortes sur les femmes et les enfants.
Identifier les priorités en besoins psychologiques et médicaux.	
Garder les familles ensemble et réunir ceux qui ont été séparés.	
Traiter chacun avec dignité; respect des droits de l'homme.	Procurer soutien sur place si possible.
Limiter le durée du soutien à 3 mois dans les conditions graves mettre en places des congés courts obligatoires.	Pratiquer la prévention de conflits, construction de la paix et réconciliation.
Phase d'urgence non- grave	
Mettez en avant la mise place d'écoles. C'est un outil psychosocial important.	Créer des possibilités de détente, terrains de jeu pour enfants, sport et activités sociales pour les personnes âgées.
Procurez des lieux de rencontre sûrs pour partager et parler des expériences vécues. Très important pour écouter les voix de ceux habituellement silencieux : les femmes et les enfants.	Identifier les agents de paix et de réconciliation. Inclure dans les programmes les chefs informels de communautés, les femmes chef et le personnel local et accroître leurs capacités.
Procurer des informations sur la situation en général, surtout sur le stress et les réactions normales.	Créer des possibilités de pratiquer une vie spirituelle et de culte.
Inclure participation locale dans l'organisation et construction du camp.	Aide avec les problèmes de droit, tels que droits d'asile et régime foncier.
Mettre en place soin du personnel: Désactivation et Débriefing si nécessaire.	
Phase de Développement	
Evaluer besoins psychologiques. Créer et proposer la possibilité de participer à des groupes pour partager les expériences et développer des capacités pour surmonter et se battre. Débriefing en groupes et individuellement. Référer certains en thérapie, souffrant de syndromes psychiatriques et maladies psychiatriques chroniques. Créer réseaux pour soutien psychosocial.	Construire systèmes de soutien avec la coopération et la participation des personnes locales, utilisant les méthodes traditionnelles de lutte, gérer les difficultés et détresse.
	Encourager le travail de réconciliation; identifier agents de paix, créer des lieux pour faire se rencontrer les camps opposés.
Soutien développement communautaire: encourager l'auto-gouvernance et les compétences de prise de décision collectives.	Offrir programmes d'éducation et de formation: Compétences pratiques pour une indépendance économique (données et IT, couture, agriculture, langues etc.)
Accroître la prise de conscience dans différents domaines: (mines, VIH & SIDA, etc.)	Assurez l'éducation et la conscience du droit humanitaire international, notamment les droits de l'homme.
Le soutien psychosocial profite d'une approche et pensée pluridisciplinaires. Développez les systèmes et réseaux à chaque niveau.	

Les 4 phases de réponse après sinistre

1. Préparation au sinistre des organisations internationales et communautés locales
2. Phase d'urgence grave
3. Phase d'urgence non-grave
4. Phase de Développement

Le concept de bien-être⁴

Le bien-être d'un individu mais aussi d'une communauté dépend de leurs besoins respectifs et s'ils sont satisfaits. En prenant en compte ce que la population touchée désigne comme étant ses besoins et en évaluant la connaissance et compétences d'une population affectée par un sinistre, il est possible d'éviter ce que les programmes passés n'ont pas réussi à inclure. Précédemment, la partie principale du travail d'urgence se focalisait sur le matériel et excluait les composants psychologiques (ou se focalisait seulement sur les aspects psychiatriques et/ou psychologiques). En reconnaissant que les aspects matériels et psychosociaux sont reliés entre eux, le bien être d'une population a plus de chances d'être satisfait qu'auparavant.



Sécurité, Participation et Développement

Sont trois domaines essentiels pour répondre au et promouvoir le bien être d'une population.

Les domaines de bien-être

Sécurité, participation et développement sont trois domaines essentiels pour répondre au et promouvoir le bien-être d'une population. Sept aspects se regroupent autour de ces thèmes et sont fortement liés entre eux, il serait difficile de les placer par ordre hiérarchique;

Les Aspects biologiques du bien-être incluent la respiration, l'hydratation, l'apport nutritionnel et le fonctionnement général du corps. Les mesures d'urgence peuvent inclure l'eau et le système sanitaire, la nutrition, la santé publique et les services médicaux.

Les Aspects matériels du bien-être incluent les routes, véhicules, équipements, structures pour vivre et travailler. Les mesures d'urgence incluent les abris et les transports.

Les Aspects sociaux du bien-être. Faire partie et participer à un groupe social ou culturel fait partie intégrante de l'identité et du fonctionnement journalier d'une population. L'interruption du fonctionnement social amoindrit le bien être. Permettre à une population touchée de regagner autant que possible un fonctionnement social peut améliorer son bien être. Les mesures d'urgence peuvent inclure des activités sociales, rassemblements, communication facilitée entre les personnes etc.

Les aspects spirituels du bien-être. Il est important en tant qu'employé d'une organisation humanitaire de comprendre les croyances et pratiques culturelles d'une population car celles-ci sont directement liées au bien-être émotionnel, au fonctionnement social normal et au retour d'une intégrité culturelle d'une population. Permettre à une population de reprendre ses pratiques spirituelles et religieuses peut jouer un rôle important dans leur guérison ; En relation aux aspects culturels, les considérations opérationnelles suivantes peuvent être mentionnées.

- Comment les croyances spirituelles d'une population influencent leurs capacités à gérer leurs pertes et leur détresse?
- Jusqu'où les personnes sont-elles capables de continuer leurs pratiques religieuses normales?
- Quel rôle, la religion a-t-elle jouée dans la création ou l'atténuation du conflit? Les mesures d'urgence peuvent inclure la facilitation de la pratique spirituelle, les rituels appropriés de la mort, naissances et mariages.

Les aspects culturels du bien-être. La culture comprend des habitudes apprises de croyance, pensée et de comportement. Elle définit comment les choses sont sensées être pour nous ; La culture rend la vie et ses stades prévisibles et permet à la société de se maintenir. Une culture développe, adopte ou adapte les outils, types d'abris, transports et autres choses matérielles nécessaires à son maintien. Elle définit les critères de beauté, des choses et des gens ainsi que les différentes manières, acceptables ou non d'exprimer ses émotions. Elle définit aussi ce qu'est un comportement normal ou anormal, elle évolue et change au fil du temps, pas toujours facilement.

Les habitudes de croyance et de comportement peuvent être source de conflit, par exemple dans une société ou entre sociétés s'il y a une concurrence pour accéder à des ressources limitées.

Ceux qui travaillent avec des personnes touchées par un sinistre doivent avoir une connaissance de la culture et pratiques culturelles. Ils ont besoin de connaître le point de vue de la population en ce qui concerne la norme et ce qui est pratique courante. Ceux qui interviennent doivent prendre en considération ces normes culturelles en relation avec le contexte actuel, ses opportunités et contraintes.

Les changements de culture qui interviennent lors de sinistres ne sont pas toujours mauvais. Dans certains cas, il peut y avoir des opportunités pour aider une population à changer les pratiques traditionnelles faisant du mal à certains membres de la population, surtout celles qui bafouent les droits et le bien-être des femmes et des enfants. Les mesures d'urgence peuvent inclure des activités culturelles, la musique, la danse etc.

Les aspects émotionnels du bien-être. Une personne doit se sentir réellement bien pour être bien ; la famille et les amis créent des structures sociales qui apportent le bien-être émotionnel. Les mesures d'urgence peuvent inclure la réunification de familles, groupes de soutien, soutien de deuil, espaces pour enfants, rassemblements pour les mères de jeunes enfants, événements sociaux pour les personnes âgées, moments récréatifs pour tous les âges et comment les utiliser.

Les aspects mentaux du bien-être concernent les fonctions de l'esprit, incluant apprendre à apprendre, comment obtenir de l'information et comment l'utiliser. Mesures d'urgence: donner accès à l'éducation (école) et accès à l'information pertinente concernant les circonstances, la survie et la sécurité des populations touchées.

Lignes directives en santé Mentale et soutien psychosocial de l'IASC

Les premières activités du MHPSS dans le cadre d'urgences

- l'objectif du soutien mental et psychosocial est de **construire et renforcer les soutiens sociaux existants** en se focalisant sur le positif, pas le négatif.
- Les lignes directives de l'IASC utilisent l'expression **soutien psychosocial et mental plutôt que seulement le soutien psychosocial**. Ceci reflète l'approche intégrée et le mandat du Groupe de référence et évite de favoriser un groupe plus que l'autre.
- La réponse minimale fait référence **aux actions clés**, ce qui doit être fait en premier au sein du groupe touché ou par des membres extérieurs tels que les gouvernements, ONG, ONGI, etc... pour pouvoir être dirigés même lors d'un sinistre et atténuer l'impact du sinistre sur la population.
- les réponses minimales présentées dans les feuilles **des 25 actions** reflètent l'expérience des gens sur le terrain ; elles sont basées sur des lignes directrices existantes, des conseils du personnel sur le terrain dans différents contextes, un consensus d'experts et les manuels existants.

Les lignes directrices sont basées sur le principe que les populations touchées ont le droit **de vivre dans la dignité** comme énoncé dans la « Sphere Humanitarian Charter » et les moyens légaux qui la soutiennent.

Lors de chaque intervention, les agences ont écrit de brèves feuilles d'action qui décrivent le minimum nécessaire. Les lignes

Exemple de séance – Le concept de bien-être

Plan de séance sur le concept de bien-être

Objectifs: les participants sont familiers avec le contenu du concept de bien-être

- les participants identifient et évaluent le concept en relation avec leur travail (leur spécialité)
- les participants trouvent des idées sur comment appliquer le concept dans leur travail

QUE'EST CE QUE LE BIEN-ETRE?

Méthode: Brainstorming avec post-it et morceaux de papier

- mettre les participants par paires, trios ou groupes de 4. Les inviter à faire des associations de mots avec l'expression bien-être: en quoi ça consiste? Quels sont les besoins des individus pour atteindre le bien-être? Demandez-leur de mettre toutes leurs idées sur des post-it séparés.
- demander aux participants de partager avec tout le groupe quelques idées.

LE CONCEPT DE BIEN-ETRE

Méthode: Cours.

- Expliquer le concept de bien-être. Dessiner sur un tableau de conférence la « fleur » et remplissez les « pétales » par les aspects. Expliquez aussi les mots développement, participation et sécurité et placez les en cercle autour de la fleur (voir le dessin dans ce chapitre)
- demander aux participants d'approcher de la « fleur » et placez les post-it où ils doivent être sur le dessin.

ASPECTS DU BIEN-ETRE

Méthode: Discussion

- Où y a t-il le plus de post-it? Pourquoi?
- Où n'y a t-il pas de post-it? Pourquoi?

LA FAMILLE/COMMUNAUTE ET LE CONCEPT DE BIEN-ETRE

Méthode: Discussion par paires

- demander aux participants de réfléchir par paires: quels sont les aspects du bien-être dans la famille? Dans la communauté? Quelles sont les contraintes en rapport au sinistre?
- Commentaires.

MON TRAVAIL ET LE CONCEPT DE BIEN-ETRE

Méthode: Discussion par paires

- demander aux participants de réfléchir par paires: Comment mon travail se rapproche t-il de la « fleur »? Se rapproche t-il d'un aspect ou plusieurs? Comment le bien être est-il géré et compris par l'action humanitaire?
- demander aux participants d'inscrire leurs noms individuellement près de l'aspect duquel ils se rapprochent le plus (leur spécialité) et expliquez au groupe comment.
- Commentaires.

EVALUATION DE LA SEANCE

– DANS QUELLE MESURE LES OBJECTIFS SONT ILS ATTEINTS?

Méthode: Inscrivez sur des papiers les chiffres 1 à 6 séparément et posez les par terre. 6 correspond à « objectif atteint complètement » et 1 correspond à « objectif pas du tout atteint ». Les participants doivent choisir un chiffre et observer que ce n'est pas possible d'être au milieu car ils devront choisir entre 3 et 4.

- Expliquer l'exercice et les chiffres.
- Lire maintenant le premier objectif de la séance et demandez aux participants de

- poser le pied sur le chiffre choisi. Laisser les discuter avec les autres pendant quelques minutes ; Ensuite demandez leur quels sont leurs commentaires.
- Répéter le même exercice avec le deuxième et troisième objectif.

POUR RESUMER

- résumer et répondre aux questions soulevées et aux éclaircissements nécessaires. Quelles leçons importantes a-t-on appris? (cette question peut être posée en tour de table pendant lequel tous les participants sont invités à donner leur réponse en une phrase.)

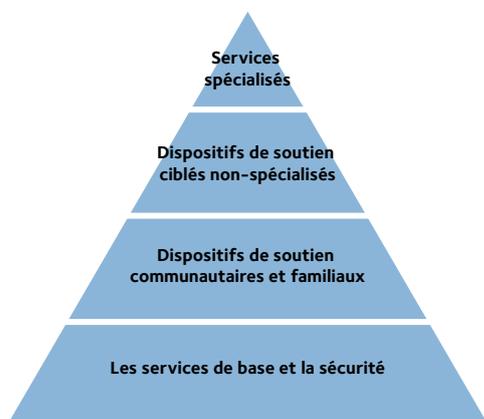
Titre de la séance: le concept de bien-être			
Objectifs de la séance (comme ci-dessus)			
Contenu	Méthodes	Matériel	Durée
Introduction; objectifs	Présentation	Tableau de conférence préparé	5 min
Qu'est ce que le bien-être	Brainstorming	Post-it, stylos	15 min
Le concept de bien-être	Cours	Tableau de conférence préparé	15 min
Aspects du bien-être	Discussion		10 min
Communauté/Famille et le concept de bien-être	Discussion		10 min
Mon travail & le concept	Discussion	stylos	10 min
Evaluation	En file indienne	Feuilles portant les chiffres 1 à 6	5 min
Résumé	Tour de table	Polycopié?	5 min

La pyramide d'intervention psychosociale

La clé de voute de l'approche psychosociale.

Soutiens à plusieurs niveaux: En situation d'urgences, les personnes sont touchées de manières différentes et nécessitent plusieurs sortes de soutien. Une astuce pour organiser un soutien psychosocial et de santé mentale consiste à développer un système de soutiens supplémentaires qui répondent aux besoins des différents groupes.

Ceci est illustré par la pyramide ci-dessous. Tous les niveaux de la pyramide sont importants et idéalement, devraient être cumulés.



Services de base et sécurité: le bien-être des personnes devrait être protégé par la (re)mise en place de la sécurité, une gouvernance adéquate et des services qui

Principes clés du soutien psychosocial

1. droits de l'homme et équité
2. Participation
3. Ne pas faire de mal
4. Construire sur les ressources et capacités disponibles
5. systèmes de soutien intégrés



répondent aux besoins matériels minimaux (nourriture, abris, eau, soins de santé basique, contrôle des maladies contagieuses). Lors de la plupart des situations d'urgence, des spécialistes dans les domaines de la nutrition, la santé et abris procurent ces services de base.

Une réponse MHPSS aux besoins de services de base et de sécurité peut inclure:

- recommander que ces services soient mis en place auprès des acteurs responsables
- Décrire leur impact sur la santé mentale et le bien-être psychosocial
- Influencer les organisations humanitaires pour qu'ils les donnent en promouvant la santé mentale et le bien-être psychosocial.

Ces services minimums devraient être mis en place de manière participative mais aussi sécurisée et en accord avec la dignité des personnes ; il devrait également renforcer les soutiens sociaux locaux et mobiliser les réseaux de la communauté (voir feuille d'action 5.1).

(Pour bien-être, voir aussi dans le chapitre soutien psychosocial communautaire)



Soutiens familiaux et communautaires: Le deuxième niveau représente les mesures d'urgence pour un petit nombre de personnes capables de maintenir leur santé mentale et leur bien-être psychosocial s'ils reçoivent l'aide en évaluant les soutiens familiaux et communautaires clés. Dans la plupart des situations d'urgence, les réseaux communautaires et familiaux sont interrompus à cause de la perte de proches, le déplacement, la séparation des familles, les peurs communautaires et la méfiance. De plus, même si les réseaux familiaux et communautaires restent intacts les personnes en situation d'urgence bénéficieront de l'aide en accédant à plus de soutiens familiaux et communautaires.

Mesures utiles à ce niveau:

- Traçabilité des familles et réunification de celles-ci
- Assistance au deuil et aux cérémonies de guérison communautaires
- Communication de masse des méthodes constructives d'adaptation
- Programmes de soutien sur l'éducation des enfants
- Activités éducatives, formelles et informelles
- Activités de subsistance et activation des réseaux sociaux comme les groupes de femmes ou clubs de jeunes



Soutiens précis, non-spécialistes: le troisième niveau représente le soutien nécessaire pour un plus petit nombre de personnes qui ont besoin d'interventions supplémentaires plus focalisées sur l'individu de la part d'employés supervisés et formés (mais qui n'ont peut être pas des années de formation en soins spécialisés).

Par exemple, les survivants de violences basées sur le genre ont peut être besoin d'un soutien pour leur subsistance et émotionnel de la part des employés communautaires. Ce niveau inclus aussi les premiers soins psychologiques (PFA) et soins de santé mentale minimums par des employés de la santé.

Services spécialisés: le haut niveau de la pyramide représente le soutien supplémentaire nécessaire au petit pourcentage de personnes qui souffrent malgré les soutiens déjà mentionnés et dont la souffrance est intolérable pouvant avoir des difficultés à fonctionner dans leur vie de tous les jours.

Cette assistance devrait inclure les soutiens psychologiques pour les gens souffrant de troubles mentaux graves, lorsque leurs besoins excèdent les capacités des services de santé générale et primaires. De tels problèmes nécessitent que vous (a) les référiez aux services spécialisés s'ils existent, ou (b) initiation d'une formation plus longue et supervision des fournisseurs de santé générale et primaire. Même si ces services sont nécessaires pour un petit nombre de personnes,



dans des sinistres de grande envergure, ce groupe représente des milliers d'individus. Le caractère unique de chaque situation d'urgence et la diversité des cultures et des contextes sociaux et historiques rendent difficiles l'identification de la formule universelle sur les bonnes pratiques à observer. Cependant, l'expérience de plusieurs situations d'urgence indique que certaines actions sont conseillées et d'autres devraient être évitées.

Plan de séance – Pyramide d'intervention psychosociale

Objectifs:

- les participants acquièrent la compréhension d'une approche communautaire pour gérer le soutien de santé mental et psychosocial
- les participants acquièrent une compréhension de l'importance de construire sur des besoins et ressources existants
- Les participants peuvent utiliser le modèle pour identifier les besoins, ressources et interventions aux différents niveaux

Ce plan de séance se base sur un sinistre. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez le faire comme étude de cas. Ceci peut aussi être utilisé comme un outil d'évaluation du travail.

1. LA PYRAMIDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

Méthode: Cours

Vous présentez le modèle et vous le dessinez sur le tableau de conférence tout en expliquant les différents niveaux et activités possibles du point de vue psychosocial.

2. QUELS SONT LES BESOINS ET RESSOURCES?

Travail de groupe: Demandez aux participants d'identifier les besoins de la communauté à chaque niveau. Donnez-leur des feuilles avec la pyramide (en 4 sections). Demandez-leur d'analyser le contexte actuel.

a) Comment est la situation? Combien de personnes sont-elles touchées? Quels sont les besoins les plus pressants? Qui sont les plus vulnérables? Comment?

Demandez au groupe d'écrire cette analyse à la droite de la pyramide.

b) Quelles sont les ressources disponibles pour répondre aux besoins les plus pressants? Quelles ressources manquent et qui seraient nécessaires?

Demandez aux participants d'écrire chaque ressource sur un post-it, d'une certaine couleur pour celles qui sont disponibles et d'une autre couleur si elles ne le sont pas et placez les ressources au bon niveau de la pyramide.

3. ANALYSE: PAREIL OU DIFFERENT?

Comparer les analyses les unes aux autres en laissant les groupes montrer leurs dessins et en les laissant expliquer leurs conclusions. Questions et commentaires sont les bienvenus.

4. IDENTIFIER LES ACTIONS NECESSAIRES

Maintenant, demandez aux groupes d'échanger leurs dessins. La tâche est de décider des activités nécessaires, par exemple 2 activités réalistes à chaque niveau (et rappelez au groupe d'utiliser les ressources disponibles si possible). Ecrivez ces activités sur des post-it et mettez-les à gauche de la pyramide.

Accrochez tous les dessins au mur et rassemblez les participants autour, en demi-cercle comme dans une exposition. Encouragez-les à poser des questions et à discuter avec les autres groupes.

4. DECIDER QUELES ACTIVITES ONT LA PRIORITE

Placez les groupes près d'un dessin qu'ils n'ont pas encore analysé. Demandez-leur d'utiliser 100% de l'argent pour le soutien psychosocial et décidez combien devrait être distribué à chaque niveau. Demandez-leur de mettre les pourcentages/chiffres sur les niveaux de la pyramide.

Demandez aux groupes de présenter leurs résultats et comment y sont-ils parvenus.

Discussion: Comment peut on évaluer et comparer les besoins de personnes et d'une communauté?

5. EVALUATION

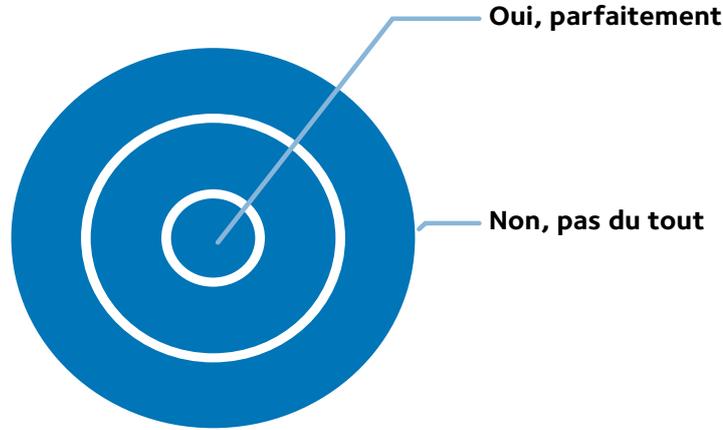
Une manière simple d'évaluer une séance est de dessiner une cible, comme aux fléchettes et de demander aux participants de marquer leur position sur la compréhension/approbation de la séance, d'une ligne continue en partant du centre "oui, parfaitement" jusqu'à l'extérieur de la cible "Non, pas du tout". Ce type d'évaluation peut aussi être utilisé avec les participants qui ne lisent pas.

Estimer la fréquence du trouble mental dû aux situations d'urgence

Selon les lignes directives de l'IASC, lors de situations d'urgence, le pourcentage de personnes souffrant de troubles mentaux graves (psychoses, anxiété aigue etc..) augmente en moyenne de 1% de plus du niveau de référence estimatif qui est de 2 à 3 %.

De plus, le pourcentage de personnes souffrant de troubles mentaux modérés, incluant les sauts d'humeur et anxiété comme le stress post-traumatique, peut augmenter de 5 à 10% au-dessus d'un niveau de référence de 10%.

Dans la plupart des situations, la guérison avec le temps (guérir sans intervention extérieure) arrivera pour beaucoup mais pas pour tous les survivants ayant des troubles mentaux modérés



6. RESUMER

Demander à chaque participant de partager son point de vue sur la séance. Faites un résumé des leçons les plus importantes.

Objectifs de la séance:			
Contenu	Méthodes	Matériel	Durée (min)
Introduction, objectifs	Présentation	Tableau de conférence préparé	5
La pyramide d'intervention psychosociale	Cours	Tableau de conférence	20
Besoins et ressources psychosociaux dans la communauté	Groupe de travail	Feuilles de tableau de conférence/stylos/post-it	20
Analyse	Présentation de groupe Discussion		20
Identifiez action nécessaire	Groupe de travail	Post-it	20
Listez activités par ordre de priorité	Groupe de travail		10
Evaluation			5
Résumer			10

Chapitre 3



Les premières étapes en situation d'urgence

Actions clés pour cartographier les besoins et ressources

Dans ce chapitre, vous trouverez des conseils sur comment agir en situation d'urgence, quand vous manquez de temps et que les besoins se font pressants.

- Où devrais-je commencer, quelles mesures devraient avoir la priorité?
- La communauté connaît le mieux les besoins de celle-ci. Comment engager leur aide?
- Quels sont les facteurs les plus importants à prendre en compte quand vous évaluez l'état de santé mentale et psychosocial?
- D'autres organisations humanitaires travaillent dans le secteur, comment coordonner les efforts?

S'organise et trouver une carte routière

Evaluer les besoins d'une communauté

Commencer: Il est essentiel que les besoins en soutien psychosocial de la population touchée soient évalués le plus tôt possible pour permettre de planifier les programmes à mettre en place. L'évaluation des besoins et ressources doit être faite par les membres de la communauté. Leur connaissance des besoins communautaires est une ressource inégalable. Attention à ce que tous les sous-groupes de la communauté soient impliqués dans l'évaluation et son équipe (les personnes âgées, femmes, hommes, tribus, églises, castes etc.).

Décider de ce qui doit être fait en premier: après la collecte d'information, établir une liste des besoins par priorités. Les membres de la communauté doivent aider les personnes extérieures dans ce processus. C'est nuisible pour une communauté de faire les choses à sa place. Une fois l'évaluation faite, déterminez le besoin en aide supplémentaire pour apporter une aide extérieure à la communauté.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

Les premières étapes en situation d'urgence

S'organiser et trouver une carte routière

Une check-list d'évaluation d'urgence du soutien du soutien psychosocial

Polycopiés pour formateurs
Les évaluations et les enfants

Contexte

La majorité des personnes affectées seront de nouveau capables d'avoir une vie normale une fois que la communauté aura retrouvé sa stabilité et sera capable de remplir ses fonctions.

Lorsque la communauté commence à ouvrir des écoles pour les enfants et les marchés pour la nourriture, le processus normal de guérison commence. Connaître les besoins de la communauté nécessite d'avoir une compréhension claire de l'histoire, de la situation actuelle et ressources disponibles dans la communauté.

Les personnes connaissant le mieux les besoins de la communauté sont ses propres membres.

Avant de créer un programme, la situation sur le terrain doit être évaluée pour identifier précisément les besoins psychosociaux d'une population, les priorités lors de l'intervention, comment développer des activités spécifiques pour répondre à ces besoins et obtenir les résultats voulus.

Dans les situations d'urgence, des évaluations sont faites à différentes étapes, en commençant par une étude initiale rapide. Au fur et à mesure que la situation se stabilise et que les populations se constituent géographiquement, un suivi peut être nécessaire. Il est important de noter que même les premières évaluations rapides doivent inclure les préoccupations psychosociales.

Evaluation

– un processus continu Une évaluation n'est pas la fin mais le début d'un processus continu d'analyse, de collecte de données, de dissémination de l'information, de développement et de soutien de programmes d'aide

L'évaluation n'est pas un facteur neutre

Rappelez vous que les évaluations ne sont pas neutres mais des interventions en elles mêmes.

Une approche éthique de l'évaluation nécessite :

An ethical approach to conducting assessments requires:

- un engagement à mener un suivi, si nécessaire.
- que les organisations s'abstiennent de contrôler les situations si les communautés peuvent s'en charger elle mêmes, sauf si celles-ci violent ou ignorent les droits des enfants
- que les impacts négatifs potentiels de l'exercice doivent être pris en compte avant de commencer l'évaluation.

L'objectif des évaluations en situations d'urgence			
Créer un constat général du bien-être de la population.	Identifier les problèmes urgents nécessitant un suivi immédiat.	Procurer des informations et conseils pour aider les survivants et leurs familles pendant le	Informé de l'évolution des différentes mesures et pratiques

Arriver à impliquer la population: Tout comme la mise en place des programmes, les évaluations doivent être participatives. C'est-à-dire qu'elles doivent inclure les bénéficiaires dans les stratégies de développement et d'utilisation de collecte de données. Les méthodologies devraient faire en sorte de ne pas stigmatiser la population cible.

Cartographier les effets du changement: lorsque vous analysez les informations recueillies lors de l'évaluation, les données doivent être désagrégées par âge et genre. Dans les programmes psychosociaux ceci est particulièrement essentiel pour cartographier les tendances, identifier les similitudes ou différences et les risques parmi les enfants

Mettre à jour les objectifs du programme: l'évaluation des besoins et ressources devrait être entreprise à différentes étapes du projet: tous les 6 mois et doivent seulement inclure une mise à jour de l'état de la population touchée, la situation actuelle comprenant les situations politiques, économiques et sanitaires ou toute autre information ayant changé depuis la première évaluation. Ces évaluations procurent une base pour la mise à jour des objectifs du programme, pour arrêter ou continuer l'assistance extérieure.

Evaluations du soutien de santé mental et psycho-social

LES ÉVALUATIONS MHPSS EN SITUATIONS D'URGENCE APPORTENT:		
Une bonne compréhension de la situation d'urgence	Une analyse des menaces envers le bien-être psychosocial et de santé mentale	Une analyse des ressources nécessaires pour déterminer, avec l'appui des parties concernées si une assistance est utile et la nature de cette assistance

Décider quoi inclure: Une évaluation devrait documenter les expériences personnelles des personnes concernant la situation d'urgence, comment ils réagissent et comment cela affecte leur bien être mental et psychosocial. Elle devrait prendre en compte comment les individus, communautés et organisations humanitaires répondent à cette situation d'urgence. Elle doit évaluer les ressources aussi bien que les besoins et problèmes.

Les ressources incluent les capacités à se débrouiller, mécanismes de soutien social, actions communautaires, capacités des ONG et du gouvernement.

Comprendre comment soutenir les populations touchées pour mieux répondre aux besoins de MHPSS est essentiel. Une évaluation doit aussi faire partie d'un processus en cours de recueil et d'analyse de données en collaboration avec les partenaires clés, surtout la communauté touchée dans le but d'améliorer l'organisation de l'aide.



Actions clés

1. S'assurer que les évaluations sont coordonnées

Travailler avec d'autres organisations		
<p>Coordonnez les évaluations Avec les autres organisations humanitaires</p> <p>qui évaluent les problèmes de santé mentale et psychosociaux. C'est essentiel pour assurer une utilisation efficace des ressources, comprendre au mieux et de manière précise la situation de MHPSS et éviter d'encombrer la population avec des doublons lors des évaluations</p>	<p>Les organisations devraient déterminer quelle évaluation doit être faite en premier et devraient passer en revue l'info disponible (interviewer d'autres organisations, réviser l'info sur le pays concerné, comme les documents ethnographiques pertinents, données sur le système de santé mentale. Plus d'évaluations de terrain doivent être planifiées seulement si nécessaires. Définition basée sur le Sphere Handbook (2004).</p>	<p>Les organisations devraient informer le groupe de coordination des problèmes sur lesquels ils mènent des évaluations, où et comment et devraient être prêts à adapter leurs évaluations si besoin, et partager l'information recueillie.</p>
<p>Lors de situations d'urgence, différents groupes (départements gouvernementaux, organismes des nations Unies, ONG, etc.) recueilleront des infos sur plusieurs aspects de MHPSS par zones géographiques. Le groupe de coordination devrait aider à identifier quelle organisation recueille quoi et où, et s'assurer du mieux possible que l'info obtenue est disponible sur la zone touchée. Ils devraient encourager les organisations à le faire de manière appropriée et coordonnée (en comprenant leurs outils clés). Ces données doivent être régulièrement recueillies, analysées et partagées par les différentes organisations impliquées.</p>	<p>Des considérations sociales spécifiques devraient être prises en par tous les secteurs, incluant les services communautaires, la protection, la santé, l'eau et les services sanitaires (voir les feuilles d'action pour chaque secteur/domaine).</p>	



2. Recueillir et analyser l'information clé, pertinente au soutien psychosocial et à la santé mentale

Dresser les plans: profil de l'information principale nécessaire aux organisations travaillant sur le MHPSS. (Notez que des individus ou organisations se focaliseront sur des aspects spécifiques, particulièrement nécessaires à leur travail).

- l'évaluation devrait recueillir, si possible, des informations désagrégées par âge, genre et situation géographique.
- Abordez les besoins et ressources de différentes sections de la population touchée: de personnes en situation de détresse qui fonctionnent bien à ceux qui ne fonctionnent pas à cause de troubles mentaux sérieux.

Evaluation MHPSS – Que rechercher?	
<p>Information contextuelle et démographique pertinente</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nombre d'habitants et le nombre d'habitants des sous-groupes qui présentent des risques particuliers (situation géographique) - Mortalité et menaces de mortalité - Accès aux besoins matériels de base (nourriture, abris, eau et système sanitaire, santé et éducation) - Violations des droits de l'homme et structures de protection - Structures sociales, politiques, religieuses et économiques, et les dynamiques (problèmes de conflit et de sécurité, incluant les divisions ethniques, religieuses et communautaires). - Changements des moyens de subsistance et de la vie de la communauté au jour le jour - Information ethnographique basique sur: ressources culturelles, normes, rôles et attitudes (par exemple, rituels de deuil, attitudes face aux troubles mentaux et violence sexuelles, comportement de demande d'aide, etc.) 	<p>Problèmes de santé mentale et psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signes de détresse sociale et psychosociale, prenant en compte les problèmes émotionnels et comportementaux (par exemple : agressions, retrait, problèmes de sommeil) et indications locales de détresse - Signes d'affaiblissement du fonctionnement au jour le jour - Coupure de la solidarité sociale et des mécanismes de soutien (par exemple, interruption des systèmes de soutien, conflits familiaux, ébranlement des valeurs partagées) - Information sur les personnes souffrant de troubles mentaux graves (par exemple à travers les systèmes d'information des services de santé) (voir feuille d'action 6.2 pour plus de détails)x
<p>Type d'information prenant en compte l'expérience de la situation d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> - les expériences des personnes en situations d'urgence (perceptions des événements et leur importance, causes perçues et conséquences attendues) 	<p>Sources existantes de bien-être psychosocial et de santé mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manières dont les personnes s'aident elles mêmes et les autres par exemple, manières de se débrouiller/ de guérir comme par la religion et les croyance politiques, chercher du soutien auprès de la famille/amis) - Manières dont la population a précédemment géré l'adversité



3. Mener les évaluations de manière éthique et appropriée

Compter sur les autres – Participation: Les évaluations doivent être participatives, autant que possible, et faire partie d'un processus de collaboration avec les parties concernées, comprenant les gouvernements, ONG, organisations communautaires, religieuses et populations touchées.

L'évaluation participative est la première étape pour entamer un dialogue avec les populations touchées, qui, si faite correctement, procure non seulement des données utiles mais aide aussi les gens à prendre le contrôle de leur situation en identifiant les problèmes, ressources et solutions potentielles. Un retour d'information des participants est souhaité concernant les résultats et le processus de l'évaluation. La population touchée devrait être impliquée pour définir le bien-être et la détresse.

Qui fait quoi? Cartographie des capacités et activités organisationnelles		
Type d'information comprenant capacités et activités organisationnelles		
Structure, lieux, personnel et ressources des programmes de soutien psychosocial dans les services sociaux et d'éducation et l'impact de l'urgence sur ces services	Cartographie des compétences psychosociales des acteurs de la communauté (par exemple, travailleurs communautaires, chefs spirituels et religieux)	Structure, lieux, personnel et ressources pour la santé mentale dans le secteur de la santé (comprenant mesures, disponibilité des médicaments, rôle des services de santé et hôpitaux psychiatriques etc. – voir OMS Atlas de la santé mentale, baseline data dans 192 pays) et l'impact de l'urgence sur les services
Cartographie des partenaires potentiels et l'étendue, la qualité/contenu de formation MHPSS	Cartographie des programmes d'urgence de MHPSS	
Programming needs and opportunities		
Conseils des parties concernées	Ampleur de la mise en place des différentes actions clés présentées dans les lignes directrices de l'IASC.	Fonctionnalité des systèmes de référence entre et avec les secteurs religieux, de santé, d'éducation et communautaires
Types de soutien social (en identifiant des aides compétents et de confiance dans la communauté) et sources de solidarité communautaire (par exemple continuation d'activités communautaires normales, prise de décision, dialogue/respect intergénérationnel, soutien des groupes marginalisés ou à risques).		

Qui fait quoi ? Cartographie des capacités organisationnelles et activités	
Feuilles d'action pour réponses minimales aux sinistres	
<p>Inclusiveness L'évaluation doit inclure différentes parties de la population : les enfants, jeunes, femmes, hommes, personnes âgées ainsi que les différentes religions, groupes culturels et socioéconomiques. L'évaluation doit tendre à : inclure les chefs de communauté, éducateurs et employés communautaires, de la santé ; Elle doit corriger et non pas imposer les habitudes d'exclusion</p>	<p>Les analyses d'évaluations devrait analyser la situation en se focalisant sur l'identification des priorités d'action, plutôt que simplement recueillir et rapporter l'information</p>
<p>Equipes d'évaluation Les évaluateurs devraient être formés selon les principes éthiques mentionnés cidessus et devraient posséder des compétences de communication et savoir comment mener un entretien. Les équipes d'évaluation devraient avoir un équilibre des genres et connaître le contexte de MHPSS et local</p>	<p>Attention au conflit Lors de situations de conflit, les évaluateurs doivent être conscients des différentes parties engagées dans le conflit et ses dynamiques. Attention à maintenir une impartialité et indépendance, éviter d'attiser les tensions sociales ou mettre en danger la communauté ou les membres de l'équipe. Les évaluations participatives ne sont pas conseillées dans certaines situations où il n'est pas souhaitable de poser certaines questions sans mettre en danger la communauté et les membres de l'équipe</p>
<p>Justesse culturelle Les méthodologies d'évaluation (comprenant les indicateurs et outils) devraient être sensibles au contexte culturel. L'équipe d'évaluation devrait comprendre des individus familiaux avec ce contexte, en lesquels la communauté a confiance. Ils devraient respecter aussi les traditions locales et culturelles. Les évaluations devraient éviter d'utiliser une terminologie, qui dans un contexte culturel particulier pourrait mener à la stigmatisation.</p>	
<p>Méthode de recueil de données Les méthodes qualitatives pertinentes de collecte de données incluent : lecture de documents, activités de groupe (groupes de discussion), entretiens avec des personnes clés, observations et visites de site. Les méthodes quantitatives comme les questionnaires courts et la revue de données sur les systèmes de santé existants peuvent aussi être utiles. De multiples sources de données doivent être utilisées pour vérifier et valider l'analyse. Les enquêtes cherchant à évaluer les degrés de gravité des troubles mentaux (telles que enquêtes épidémiologiques psychiatriques) sont difficiles. Elles demandent beaucoup de ressources et sont trop fréquemment controversées et par conséquent sont au-dessus des moyens d'une réponse humanitaire minimale (voir page 45). Utiliser les données existantes basées sur les documents collectés peut être une alternative utile pour faire des prévisions approximatives. (voir feuille d'action 6.2 pour un exemple de telles prévisions).</p>	
<p>Principes éthiques L'intimité, la confidentialité et les intérêts des personnes doivent être respectés, selon le principe de « ne pas faire de mal », faites attention à éviter d'inciter de l'espoir pendant les évaluations (les personnes doivent comprendre que les évaluateurs peuvent ne pas revenir s'ils ne reçoivent pas les fonds nécessaires) ; les questions intrusives doivent être évitées ; les organisations humanitaires doivent tout mettre en œuvre pour s'assurer que la participation des membres de la communauté est vraiment volontaire. Ceux qui interview les enfants ou d'autres groupes aux besoins particuliers (comme les survivants de violence basée sur les genres) devraient posséder les compétences et expériences appropriées. Le soutien doit être apporté autant que possible aux personnes dans le besoin pour qu'ils puissent accéder aux services de MHPSS disponibles.</p>	
<p>Dynamisme et opportunités Les évaluations doivent être suffisamment rapides pour que les résultats soient utilisés efficacement dans la planification des programmes humanitaires d'urgence. Il est souvent approprié d'avoir une évaluation dynamique consistant en 2 phases::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. on initiale (rapide) se focalisant principalement sur la compréhension des expériences et de la situation actuelle de la population touchée, avec la communauté, les capacités organisationnelles et manques. Ceci devrait être entrepris en 2/3 semaines. 2. Evaluation détaillée: conduite de manière plus rigoureuse, ces évaluations abordent les plusieurs problèmes décrits dans le tableau ci-dessus et sont conduites au fur et à mesure de l'urgence. 	



4. Réunir et distribuer les résultats de l'évaluation.

Partager l'information: les organisations devraient partager les résultats de leurs évaluations au bon moment et de manière accessible, avec la communauté, le groupe de coordination et les autres organisations impliquées. L'information privée, qui pourrait identifier les individus ou communautés ou bien encore mettre en danger certaines communautés ou membres du personnel ne devrait pas être montrée en public. Une telle information devrait être partagée avec le seul intérêt de protéger la population touchée ou membres du personnel et ensuite seulement avec les parties concernées.

Informers les parties concernées: le groupe de coordination devrait documenter, réunir, revoir et distribuer les résultats de l'évaluation à toutes les parties concernées (post-évaluations sur internet et mener des retours sur information avec les communautés).

Utiliser les évaluations: les acteurs de MHPSS doivent utiliser les évaluations comme une ressource et un guide pour planifier, contrôler et évaluer la programmation.

Ressources clés pour l'évaluation

Sources écrites sélectionnées – Quand plus de connaissances sont nécessaires pour une évaluation	
<p>Evaluation communautaire des besoins en soutien 'psycho-social Chapter 6, Community Based Psychosocial Services: A Facilitator's Guide. Action by Churches Together (ACT) Alliance, Lutherhjälpen, Norwegian Church Aid and Presbyterian Disaster Services (2005). www.svenskakyrkan.se/tcrot/lutherhjalpen/psychosocialservices/pdf/psychosocialservices.pdf</p>	<p>Participation of Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners. Assessments Chapter 3. Published by: Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP)(2003). www.odi.org.uk/ALNAP/publications/gshandbook/gshandbook.pdf</p>
<p>Evaluation culturelle transversale des maladies mentales liées aux traumatismes (Phase II). Published by: CERTI, Johns Hopkins University, World Vision. Author: Bolton P. (2001). www.certi.org/publications/policy/ugandafinahreport.htm</p>	<p>Field Assessments Chapter 1, Part III, Mental Health Guidelines: A Handbook for Implementing Mental Health Programmes in Areas of Mass Violence. Published by: Médecins Sans Frontières (2005). www.msf.org/source/mentalhealth/guidelines/MSF_mentalhealthguidelines.pdf</p>
<p>'Indices du risque social parmi les premières personnes présentes du service de santé mentale dans l'après conflit du Timor Est: une enquête exploratoire. Australian and New Zealand Journal of Psychiatry. 38:929-32. Authors: Silove D., Manicavasagar V., Baker K., Mausiri M., Soares M., de Carvalho F., Soares A. and Fonseca Amiral Z. (2004). www.who.int/mental_health/emergencies/mh_key_res/en/index.html</p>	<p>Initial Assessment, pp.29-33. Published by: Sphere Project (2004). Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. www.sphereproject.org/handbook</p>
<p>Guide de l'évaluation 'psycho-sociale' pour les enfants et communautés en situation d'urgence Published by: UNICEF East Asia and Pacific Office and Regional Emergency Psychosocial Support Network (2005). www.crin.org/docs/Handbook%20new%20update.pdf</p>	<p>Atlas de la santé mentale Published by: World Health Organization (2005). www.who.int/mental_health/evidence/atlas/</p>



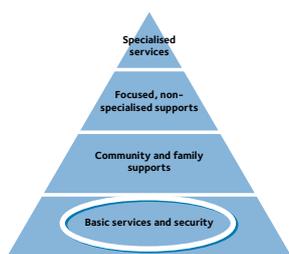
Indicateurs:

L'évaluation d'urgence inclus une enquête et analyse des stratégies d'adaptation de la population touchée. (indicateur Sphere)
L'évaluation d'urgence se base, si possible, sur les capacités locales, comprenant les institutions, officielles ou non officielles. (Indicateur Sphere)

An Emergency Assessment Checklist on Psychosocial Support¹

Recueil de l'information en situation d'urgence – une check-list	
Check-list d'évaluation d'urgence d'ACT concernant le soutien psychosocial	
Participation/ Préoccupations importantes	
Quelles méthodes participatives ont été utilisées dans cette évaluation?	Les femmes ont-elles été consultées séparément des hommes?
Toutes les femmes, hommes, filles et garçons ont-ils été consultés?	Quels sont les soutiens psychosociaux, activités, préoccupations et risques dans la région?
Quels groupes marginalisés n'ont pas été consultés (groupes minoritaires, employés de maison, handicapés etc.)?	Fonctions basiques et existence de systèmes de soutien basiques:
Pendant les crises de conflits armés	
Dans les camps de redressement/ d'éducation, l'emprisonnement et la détention étaient-ils pratiqués? Qui était ciblé? Combien, Où?	La population locale est-elle la cible de viol/pillage/terreur?
Qui était impliqué dans le combat? D'où viennent les combattants? La population locale est-elle recrutée?	Les personnes ont elles été témoin de la mort d'amis, famille ou d'identification des corps?
Pendant les catastrophes naturelles	
Y avait-il des signes avant coureurs du sinistre?	Y a-t-il eu des retards dans l'arrivée des secours? Y a-t-il eu des morts supplémentaires pendant l'attente?
Les personnes ont elle été confrontées à la mort directement ou bien à des blessures graves? Ont-ils été coincés en attendant les secours?	L'impact psychosocial lors de sinistres à commencement lent (famine, épidémie de SIDA etc.):
Est-ce une répétition d'autres sinistres (inondations, famines etc.)?	
Impact psycho-social lors sinistres à commencement lent (famine, SIDA etc.)	
Les personnes parlent elles de leur mort comme étant inévitable?	Comment les personnes ont-elles essayé de survivre? Y a-t-il eu une perte de dignité/ valeur due à la mendicité ou prostitution en échange de nourriture?
Entendez vous que l'aide distribuée est inégale ou retenue??	

¹ Community Based Psychosocial Services – a Facilitators' Guide, pp. 89-96, Church of Sweden, Norwegian Church Aid, and Presbyterian Disaster Assistance. Also, IASC Guidelines on Mental Health

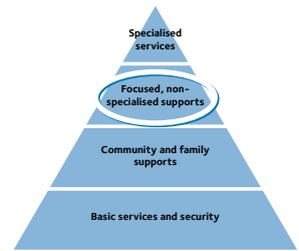


Recueil de l'information en situation d'urgence – une check-list		
Fonctions basiques et existence d'un système de soutien:		
	Réseaux familiaux/ structures communautaires	Quels sont les membres connecteurs et diviseurs de la communauté?
	Procurer des services minimum aide ou entrave les structures communautaires?	Quelles sont les barrières de langue? (Il peut y avoir 4 langues différentes dans une même nation)
	Quelle était la structure d'entraide immédiatement après le sinistre? Vers qui les personnes se sont-elles tournées?	Quels sont les liens religieux? Y a-t-il des facteurs religieux qui divisent la communauté?
	La communauté montre-t-elle de la cohésion/solidarité ou y a-t-il des factions concurrentes?	Quelle information est disponible pour la population touchée, à quelle fréquence est-elle distribuée?
	Quelle est la structure de communication entre les tribus, groupes ethniques/politiques? Cela s'étend-il à une coopération confirmée sur des projets? Si oui, pourquoi? / pourquoi pas? Et comment les faciliter?	Comment les personnes ont-elles réagi face au sinistre? Demandez aux parents comment leurs enfants ont réagi. Se sentent-ils capables de soutenir leur enfant? Sont-ils inquiets? Quelles sont les structures de soutien existantes pour les enfants?
	Comment les groupes d'entraide fonctionnent-ils au sein de la population touchée (les femmes travaillent-elles ensemble à prendre soin des familles, groupes de jeux pour les enfants)?	Y a-t-il des professionnels expérimentés parmi la population touchée qui peuvent être sollicités pour aider leur nation (instituteurs, travailleurs sociaux, psychologues, infirmières, pasteurs, guérisseurs traditionnels, etc.)? Les personnes ont-elles été formées aux réactions normales de situations extrêmes?



Recueil de l'information en situation d'urgence – une check-list		
Ressources disponibles dans la communauté pour répondre aux besoins psychosociaux		
	Quel est le lien existant entre la santé et la protection concernant le soutien psychosocial? si aucun, est-il possible de le créer?	Selon la communauté, quels services psychosociaux sont le plus nécessaires afin que leur communauté fonctionne normalement? Notez quel groupe communautaire fait quelle recommandation.
	Comment la communauté religieuse réagit-elle à la crise? Les leaders sont-ils formés à gérer les réactions de stress? Forment-ils d'autres personnes en tutorat qui peuvent être mobilisés?	Quels efforts locaux peuvent être encouragés/étendus pour procurer des services à la communauté?
	Quelles pratiques traditionnelles de ce groupe culturel peuvent les aider à traverser la crise (réseaux familiaux, activités pour gagner leur subsistance, capacité à s'organiser en petits groupes d'entraide, rituels de guérison)?	Des dialogues communautaires existent-ils pour prévenir les personnes que la violence sexuelle n'est jamais la faute du survivant?
	De quoi les familles ont-elles besoin pour pouvoir les aider (habitat familial, manger les repas ensemble, activités pour les enfants pour que les parents puissent travailler)?	Quels sont les besoins pour que les personnes puissent aider leur propre communauté?
	Quelles ressources humaines supplémentaires sont nécessaires au sein de la communauté?	La séparation des services locaux par rivalités du personnel formé est-elle un problème?
	Y a-t-il des ressources matérielles dans la communauté pouvant être utilisées pour procurer un soutien psychosocial (bâtiments, véhicules, livres, terrains de jeu, ordinateurs)?	

Soutien précis non-spécialiste				
	Quelles sont les possibilités de soutien mutuel?		Quelles sont les stratégies/mécanismes d'adaptation? Quel genre de solution les personnes imaginent elles? Quels sont les projets immédiats souhaités? Attention aux délais d'exécution! Les personnes répondent elles en heures/ jours/ semaines? Les activités ont elles commencé? Les personnes incitées à arrêter de s'impliquer (par gouvernement/Nations Unies/ ONG)? Quelles sont les raisons pour lesquelles les personnes sont inactives/actives? Y a t-il une différence entre les groupes religieux /culturels/ethniques en terme de projets /activités?	
	Quelles sont les préoccupations de sécurité? (Violence domestique, violence basée sur le genre, recrutement, etc.)			
	Les personnes savent –elles vers qui se tourner concernant leur situation particulière?			
	Quels sont les groupes les plus touchés par le sinistre? Ont-ils été aidés? Vers qui ces groupes/individus peuvent ils se tourner?			
	Certaines personnes souffrent elles de troubles mentaux? qu'est il fait pour elles?			
	Les personnes ont-elles commencé à planifier leur futur?			
	Quelles sont les préoccupations principales selon les enfants, jeunes, femmes, et hommes (sans partir du principe que chacun a une préoccupation)?			Y a t-il des personnes souffrant de troubles mentaux? Qu'est il fait pour eux?
	Quelles sont les possibilités pour aller à la mosquée, église, temple?			Y a t-il des groupes d'entraide pour partager et gérer les réactions de stress?
	Les procédures de réunification des familles ont elles commencé? Qui s'en charge?			Qui prend soin de ceux qui soignent?
	Quelles sont les pratiques locales d'enterrement? Qui en est responsable? Y a-t-il des ressources disponibles?			Y a t-il des dispositions prises pour les événements naturels comme les décès, naissances, mariages, etc.?



Santé mentale			
	Quelle est la structure nationale /mesures/ professionnels concernant les services de soins psychiatriques? Comment contacter les personnes responsables?		Comment sont les structures en ce qui concerne le soin des personnes souffrant de troubles mentaux?
	Qui coordonne les services psychiatriques de ce sinistre? Comment les contacter?		Quels sont les soutiens cliniques/ médicaux pour l'hospitalisation à domicile des malades chroniques et ceux souffrant de troubles mentaux?
	Comment les interventions psychiatriques sont elles menées sans soins de santé primaires, et maximisent-ils les soins par familles et utilisent ils activement les ressources au sein de la communauté ?		Comment les problèmes urgent de psychiatrie sont ils gérés au sein des soins de santé primaires?
	Comment sont organisées les structures communautaires concernant la protection et soins des personnes souffrant de graves troubles mentaux?		Les traitements appropriés aux maladies psychiatriques sont ils disponibles? Les professionnels savent ils comment les utiliser?



Résumer vos résultats			
	Résultats principaux		Conclusions
	Recommandations		

Evaluations et enfants

Dans toute évaluation psychosociale, lors de la première phase d'urgence ou plus tard dans le projet, les questions les plus basiques comprennent:

<p>Données démographiques: La taille du foyer, nombre estimé d'enfants par âge et sexe?</p>	<p>Education: Des activités éducatives ont-elles lieu en ce moment? Y a-t-il des instituteurs dans le groupe?</p>
<p>Sûreté et sécurité: Y a-t-il des groupes armés dans la région? Des mines anti-personnel/ U.X.O? Kidnappes d'enfants? Qui fournit la sécurité du site?</p>	<p>Récréation: Observez où les enfants jouent (risques potentiels, interaction avec les autres, jeunes plus âgés, adultes encourageants et décourageants), pendant combien de temps, heure de la journée et comment ils jouent (en groupes, seuls, de manière agressive, etc.)</p>
<p>Groupes vulnérables: Les enfants sont-ils seuls? Y a-t-il des mères et femmes seules, non mariées? Comment sont-elles traitées?</p>	<p>Auto-actualisation: Selon les enfants, quels sont leurs besoins et préoccupations primaires?</p>
<p>Bien-être: Qu'ont vécu les enfants? Quelle différence dans leurs agissements avec avant? Vers qui les enfants se tournent-ils quand ils ont un problème? De quelle manière les enfants jeunes et plus vieux passent-ils leurs journées? Les enfants prennent-ils des risques à travers leurs activités ou bien y a-t-il des mécanismes d'adaptation qui pourraient être renforcés?</p>	

Evaluer le travail avec les enfants: les évaluations peuvent être menées de manières différentes, comprenant, des observations, entretiens individuels, groupes de discussion et activités. Lorsque vous travaillez avec des enfants, il est très utile de demander aux groupes d'enfants d'âges différents de cartographier soit un jour typique ou bien un jour typique de la semaine dernière.

A travers cet exercice, ils peuvent illustrer comment, où, et avec qui ils passent leurs jours. Les questions relatives à où ils passent leur temps devraient être suivies d'une discussion sur l'objectif et la perception de chaque lieu, la distance entre la maison et l'école et sa relative sécurité. Ceci peut aussi être une manière de répertorier le temps passé chaque jour à des tâches particulières, avec des amis et adultes en dehors de la famille, suivi par des questions sur le type d'activités et la qualité de celles-ci. Lorsqu'une évaluation est menée avec des filles et des garçons d'âges différents, habituellement entre 6/12 ans et 13/17 ans, cet exercice met en avant les risques potentiels, moments, lieux qui seraient les plus appropriés.

Chapitre 4



Aider la communauté à se mobiliser en situation d'urgence

Dans ce chapitre, vous trouverez les éléments clés pour mobiliser une communauté touchée

- Etablir un contact initial avec les membres et chefs de la communauté.
- Comment mobiliser une communauté
- Promouvoir l'entraide
- Encourager les pratiques culturelles, spirituelles et religieuses de guérison

Mobilisation de la communauté¹

Installer la confiance et la confiance: la mobilisation de la communauté est un composant clé de l'approche communautaire. Son objectif est d'aider les communautés à connaître et jouir de leurs droits en travaillant avec elles dans le but de renforcer leur capacité à gérer les risques de sécurité/protection; identifier les solutions à courts et longs termes; se mettre d'accord sur les priorités ; développer et mettre en place des plans d'action qui respectent les droits individuels ; contrôler et évaluer les résultats. Les communautés se mobiliseront si elles ont confiance et lorsqu'elles verront les avantages de ce processus.

Dans la pratique, la mobilisation de la communauté consiste à établir le contact avec les membres et chefs de la communauté, comprendre les dynamiques sociales et de pouvoir et rassembler les personnes pour se mettre d'accord sur les manières les plus acceptables de travailler en partenariat avec la communauté. Cela n'arrive pas spontanément, en fait, les conseils de facilitateurs efficaces sont souvent nécessaires.

Revoir les résultats de l'analyse de la situation aidera le processus de mobilisation de la communauté et pourra en révéler les obstacles, tels que

1 UNHCR 'Approche communautaire des opérations du UNHCR', Mars 2008, p 55

SOMMAIRE DU CHAPITRE

Mobiliser la communauté en situation d'urgence

Mobilisation de la communauté

Mobiliser les opportunités

Mobilisation de la communauté en situation d'urgence

Les nombreux avantages de la mobilisation de la communauté

Ne pas faire de mal

Actions clés afin de mobiliser une communauté

Actions clés pour l'entraide communautaire et soutien social

Plus d'information sur l'entraide communautaire

Actions clés pour les pratiques culturelles, spirituelles et religieuses de guérison

Plus d'information sur les

Procéder étape par étape:

- Le processus de mobilisation d'une communauté dans un contexte de conflit, de déplacement et de crises humanitaires peut inclure les étapes suivantes:
- cartographie communautaire des structures de gestion;
- représentation communautaire;
- réponses et solutions de protection communautaire;
- renforcement des capacités communautaires;
- planifier les actions communautaires;
- équipes d'action communautaires; et
- contrôle et évaluation communautaire.
- .

idées préconçues sur différents acteurs, manque de confiance parmi les différents groupes, manque d'expertise pour soutenir le processus, manque d'analyse des causes du problème, manque d'information incluant les droits de l'homme, particulièrement les droits des femmes et des filles. Il est important et efficace d'utiliser des méthodes participatives lorsque vous travaillez à mobiliser la communauté.

Mobilisation des opportunités

Rester flexible: Comme les mères et les enfants passent beaucoup de temps dans des programmes thérapeutiques de nutrition (Therapeutic Feeding Programmes) cela peut être une bonne occasion pour encourager les femmes à travailler ensemble afin d'aborder les causes à la base de la malnutrition, pourquoi pas à travers des projets agricoles.

Toutes ces étapes sont liées les unes aux autres mais ne suivent pas forcément l'ordre présenté ci-contre. Par exemple, nous pourrions avoir besoin de renforcer les capacités de la communauté pour entreprendre une analyse communautaire des réponses et solutions de protection. Nos réponses doivent être flexibles et dynamiques pour s'adapter rapidement aux situations changeantes. Ceux qui s'identifient comme ayant des intérêts communs peuvent se rassembler dans des organisations communautaires. Ils peuvent travailler ensemble dans des activités spécifiques comme améliorer leurs conditions de vie et économiques ou procurer la protection pour leurs membres

Promouvoir les efforts communs: Dans un cadre urbain, il peut être utile d'aider les gens à prendre conscience de l'importance de travailler ensemble et de ses bienfaits tout en promouvant les droits individuels et l'équilibre des genres. Encourager la formation de groupes d'intérêt peut aider ceux qui sont marginalisés et/ou qui ont des besoins spécifiques en ayant accès aux processus de décision.

Mobilisation de la communauté en situation d'urgence²

Garder le cap même en cas de turbulences: la nature de la situation d'urgence déterminera l'étendue de la participation de la communauté. Cependant, tout comme dans d'autres contextes, une participation significative de la population est possible et très souhaitable. L'action rapide est nécessaire pour gérer des situations de vie ou de mort, le temps pour la négociation et la consultation est très court. Il est important d'équilibrer le temps et l'effort passés sur l'analyse de la situation, comprenant l'évaluation participative et la mobilisation de la communauté. Dans la durée, les résultats d'évaluation seront validés. En situations d'urgence, les conditions changent tout le temps et donc l'analyse de la situation devra être mise à jour.

Widening circles: Take every opportunity to meet persons of concern. Although there may not be time to meet every group, it is vital that a range of representatives from the whole community is included in the assessments. Do not rely solely on the people who are easier to reach, such as existing leaders or young men who speak the humanitarian workers' language. As often as possible, talk with women, men, boys and girls of different ages and backgrounds to gain a comprehensive understanding of the situation and the persons of concern.

² UNHCR 'Approche communautaire des opérations UNHCR', Mars 2008; p 107

Mesures initiales lorsqu'une action rapide est nécessaire	
A travers des évaluations de terrain avec les personnes concernées, cartographier les agences, services et structures existants.	Identifier rapidement une équipe au sein de la communauté , capable d'organiser le soutien communautaire de ceux qui ont des besoins spécifiques
La sécurité des personnes consultées doit être attentivement prise en considération. Les individus ou groupes communiquant avec les organisations humanitaires peuvent devenir l'objet de ressentiment ou de violence de la part d'autres individus ou membres de la communauté. Les sources d'information doivent être gardées confidentielles. .	Mettre en place des systèmes communautaires respectant les droits des individus , pour identifier et procurer la protection et le soin des groupes ayant des besoins spécifiques comme les personnes âgées, handicapées, non-accompagnées et enfants seuls.
Ne pas attendre de consolider les besoins prioritaires de tous les groupes; commencez avec un groupe avant de passer à un autre. Comme il est probable que la situation change, les évaluations doivent avoir lieu tous les 3 mois, si possible pour s'assurer que les activités planifiées correspondent aux besoins.	Eviter d'établir des habitudes de comportement ou des relations pendant la situation d'urgence, ce sera peut être difficile à changer plus tard. Au lieu de cela, faites des arrangements temporaires qui peuvent être évalués régulièrement. Faites en sorte que les personnes soient conscientes que quelque soient les arrangements entrepris pendant la situation d'urgence peuvent changer plus tard;
Dans les situations d'IDP, assurez-vous , lorsque vous travaillez avec des autorités locales, qu'aucune répercussion sur les individus ou communautés n'aura lieu lorsque vous discutez des violations des droits de l'homme.	Agissez immédiatement pour prévenir la séparation de familles , réunissez les familles si possible et initiez des procédures de réunifications familiales.
Travaillez avec des partenaires nationaux et internationaux. Coordonnez et évitez de faire trop d'évaluations.	Mettez en place des projets de mesure d'urgence avec les partenaires et la communauté.
Mettez en place des lieux précis où le personnel est disponible régulièrement pour recueillir de l'information sur les groupes aux besoins spécifiques, répondre aux questions et donner conseils.	Faites immédiatement ce qui est nécessaire pour analyser, avec la communauté, les risques particuliers concernant la protection des femmes et des filles , ainsi que les façons de prévenir et répondre à la violence sexuelle.
Créez un mécanisme pour identifier , avec la communauté, les groupes qui courent le plus de risques..	Rendez visite aux personnes dans leurs abris/maisons. Prenez du temps pour écouter les gens.
Mettez en place un système de gestion des cas individuels pour tous ceux identifiés comme étant des groupes communautaires en danger, faire un suivi et contrôles de ces membres.	
Avec la communauté, développez un mécanisme d'information et de communication pour s'assurer que tous, y compris les vieilles femmes, handicapés et autres groupes marginalisés peuvent accéder à l'information concernant l'aide etc. Mettez des affiches dans les lieux où les gens se rencontrent, comme les points d'eau, le centre communautaire, les points d'inscription ou n'importe où l'aide est distribuée.	
Les évaluations rapides et entreprises tôt dans le processus devraient revoir les risques de protection et les violations des droits de l'homme avant et après le sinistre; Les causes devraient être analysées de la perspective de l'âge, sexe dans le but de prendre des décisions immédiates et éviter d'autres abus et déplacements de population.	
Là où les personnes concernées ont du mal à survivre, l'UNHCR et les organisations partenaires ont beaucoup de pouvoir car elles sont perçues comme étant essentielles. Ceci peut tronquer les relations entre les personnes concernées et les organisations humanitaires car les personnes peuvent être réticentes à se plaindre des activités mises en place. Pensez au futur et prenez en considération toutes les implications de vos décisions.	

Les nombreux avantages de la mobilisation de la communauté

Encourager la participation: Le processus de réponse à une urgence devrait être contrôlé autant que possible par la population touchée et devrait utiliser leurs propres structures de soutien, comprenant les structures gouvernementales locales. Le terme « mobilisation de la communauté » se réfère aux efforts entrepris à la fois à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de la communauté pour impliquer ses membres (groupes de personnes, familles, collègues, voisins et autres ayant un intérêt commun) dans toutes les discussions, décisions et actions qui les touchent, eux et leur futur.

Si les personnes deviennent plus impliquées, il est fort probable qu'elles deviennent plus obligeantes, plus capables de s'adapter et plus actives dans la reconstruction de leurs vies et communautés. A chaque étape, les efforts de secours devraient encourager la participation, construire à partir de ce que les personnes locales sont en train de faire pour s'entraider et éviter de faire ce que la population peut faire elle-même.

Plusieurs degrés de participation de la communauté:

Etapes critiques dans la mobilisation de la communauté
Reconnaissance par les membres de la communauté qu'ils ont une inquiétude commune et qu'ils seront plus efficaces s'ils travaillent ensemble ('il faut se soutenir mutuellement pour gérer cette situation').
Développement du sens des responsabilités et en assumer le rôle ('ceci nous arrive et nous pouvons y faire quelque chose').
Identification des ressources et connaissances internes à la communauté, compétences et talents des individus ('qui peut faire ou est déjà en train de faire quoi; quelles ressources avons nous; que pouvons nous faire d'autre?').
Identification des problèmes prioritaires ('Ce qui nous inquiète vraiment est ...').
Les membres de la communauté planifient et gèrent les activités en utilisant leurs ressources internes.
Augmenter la capacité des membres de la communauté pour qu'ils continuent et augmentent l'efficacité de cette action.

Source: IASC, 'Inter Agency Standing Committee Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS)', June 2007; p.94

il est important d'observer que les communautés ont tendance à être composées de nombreux sous-groupes qui ont des besoins différents et qui sont souvent en compétition pour le pouvoir et l'influence. Faciliter une réelle participation communautaire nécessite de comprendre la structure du pouvoir local et les habitudes de conflits communautaires, en travaillant avec différents sous-groupes et en évitant de privilégier des groupes particuliers.

Les aspects politiques et d'urgence de la situation déterminent l'étendue de la participation la plus appropriée. Dans des situations très dangereuses, il peut être nécessaire de procurer des services avec très peu de participation de la communauté. L'implication de la communauté lorsque les victimes et auteurs de crimes se confondent peut mener à la terreur et à des crimes (comme lors de la crise des Grands Lacs en 1994). Cependant, dans la plupart des circonstances, de hauts niveaux de participation de la communauté sont souhaitables.

L'expérience passée suggère qu'une majorité des membres de la communauté est probablement capable de fonctionner correctement pour prendre des responsabilités concernant l'organisation des tâches de secours et qu'une vaste majorité pourra aider à mettre en place les activités de secours. Même si les agences humanitaires extérieures disent souvent qu'elles n'ont pas le temps de



parler avec la population, elles ont la responsabilité de leur parler et d'apprendre d'eux mais la plupart du temps, il n'y a pas assez de temps pour ce processus. Néanmoins, une approche critique est nécessaire.

Eviter la confusion destructrice : la situation devient problématique lorsque les agences extérieures travaillent de manière non coordonnée. Par exemple, une année après le tsunami en Asie du Sud est en 2004, lors d'une enquête psychosociale porte à porte, une communauté de 50 familles au Nord du Sri Lanka a identifié 27 ONG différentes proposant et donnant de l'aide. Une des personnes interrogées a dit: 'nous n'avons jamais vu de chef ici. La plupart des personnes ici sont des parents de la famille. Lorsque quelqu'un faisait face à un problème, les voisins venaient l'aider. Mais maintenant, certaines personnes agissent comme s'ils étaient les chefs pour négocier les dons et les parents ne s'entraident plus'

Comme cet exemple l'indique, il est peut être destructeur que de plus hauts niveaux de participation soient facilités par les organisations humanitaires avec leur propre programme d'aide, alors qu'elles manquent de liens profonds avec et de connaissance sur la communauté. Il est particulièrement important de faciliter les conditions dans lesquelles les communautés organisent les secours elles mêmes, plutôt que de forcer la communauté à adhérer à un programme extérieur.

Ne pas faire de mal (DNH)³

Le concept de Ne Pas faire de Mal tente d'expliquer comment l'assistance humanitaire donnée lors d'une situation d'urgence peut enflammer les conflits entre sous-groupes d'une population touchée. L'assistance humanitaire est souvent utilisée et détournée pour poursuivre un avantage militaire et politique. L'assistance humanitaire peut aussi avoir des effets importants sur les relations entre les différents groupes d'une communauté et sur le déroulement d'un conflit entre les groupes. Ne pas donner d'assistance humanitaire aurait aussi un impact, souvent négatif. DNH se focalise sur comment les organisations humanitaires peuvent procurer de l'aide plus efficacement. Le concept s'adresse à comment, ceux qui parmi nous, impliqués dans l'assistance humanitaire, peuvent assumer la responsabilité et rendre des comptes sur les effets négatifs de notre assistance humanitaire ou pour réduire les conflits destructeurs entre les groupes que nous voulons aider.

L'objectif est d'aider les employés humanitaires à être conscients des complexités subtiles de l'assistance humanitaire, qui mènent à de meilleurs résultats pour les sociétés dans lesquelles une assistance humanitaire est donnée.

3 Pour plus d'information, voir Mary B. Anderson, Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War, (2004)



Connecteurs et Diviseurs⁴

Les ‘connecteurs’ et ‘diviseurs’ sont un facteur majeur du concept de ‘Ne pas Faire de Mal’. Les éléments qui résolvent un conflit sont appelés ‘connecteurs’ alors que ceux qui instiguent et encouragent le conflit sont les ‘diviseurs’. Connecteurs et diviseurs peuvent être classifiés de plusieurs manières. Certaines institutions (et leurs méthodes) travaillant avec la société deviennent des connecteurs alors que le soutien d’autres organisations devient diviseur et intensifie le conflit. Les concepts de ‘Ne pas Faire de Mal’ analysent ces situations et suggère de travailler avec les connecteurs et de se tenir à l’écart des institutions et modalités de travail qui deviennent des diviseurs.

Similairement, il y a un certain nombre de normes sociales, valeurs et attitudes qui servent de connecteurs et de diviseurs.

Ces points s’appliquent à la mise en place de projets psychociaux dans le cadre des conflits.

Leçons fondamentales du projet ne pas Faire de Mal	
Il est possible—et utile—d’appliquer le concept de Ne pas Faire de Mal dans des situations à tendance conflictuelle, conflictuelles ou d’après conflits. Et en faisant cela:	
Nous sommes incités à identifier les effets des secours qui exacerbent les conflits plus tôt que sans analyse préalable	
Nous sommes plus conscients des relations entre les différents groupes sites de projets et nous pouvons jouer un rôle en aidant les personnes à se rapprocher;	
Révélation des interconnexions parmi les décisions de programmation d’aide (où travailler, avec qui, comment choisir les critères, qui engager localement, comment se comporter avec les autorités;	Procurer un point de référence commun Pour considérer les impacts de notre aide sur le conflit qui apporte une nouvelle cohésion aux interactions entre employés et dans notre travail avec nos partenaires locaux; et le résultat le plus important:
Nous permettre d’identifier des options de programmes d’aide quand la situation tourne mal. En fait, plusieurs personnes engagées dans le projet disent que depuis quelques temps, ils sont conscients des impacts négatifs de certains de leurs programmes d’aide mais ils pensaient que ceux-ci étaient inévitables. Ne pas Faire de Mal est utile car il nous donne un outil pour trouver de meilleures manières de procurer de l’aide humanitaire.	

7 étapes de l’analyse du concept Ne Pas Faire de Mal

1. Comprendre le contexte du conflit
2. Analyser les diviseurs et tensions
3. Analyser les connecteurs et capacités locales pour la paix
4. Analyser le programme d’aide humanitaire
5. Analyser l’impact du programme humanitaire sur les connecteurs et diviseurs
6. Considérer (et générer) des options dans la programmation de l’aide
7. Tester les options de programmation de l’aide et reconcevoir le projet

Analyse du concept ne pas Faire de Mal – Sept étapes

Etape 1: Comprendre le contexte du conflit

L’étape 1 consiste à identifier quels conflits sont dangereux en terme de destruction et de violence. Chaque société a des groupes aux intérêts et identités différents opposés à d’autres groupes. Cependant, beaucoup et même la plupart de ces différences aboutissent à de la violence et par conséquent ne sont pas pertinents à l’analyse du concept Ne pas Faire de Mal.

⁴ Pour plus d’information, voir Mary B. Anderson, Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War, (2004)

Cette méthode est utile pour comprendre les impacts des programmes d'aide sur les différences politiques et sociales qui causent ou peuvent causer la destruction et la violence entre les groupes communautaires.

Etape 2: Analyser les diviseurs et tensions

Une fois que les schismes d'une société ont été identifiés, l'étape suivante est d'analyser ce qui divise les groupes communautaires. Certains diviseurs et sources de tension entre les groupes peuvent provenir du passé, d'injustices historiques (les sources) alors que d'autres peuvent être récentes ou manipulées par des chefs de sous-groupes communautaires (sources proches). Elles peuvent venir de plusieurs autres sources comme les relations économiques, la géographie, la politique ou la religion. D'autres peuvent être internes à la société et d'autres encore sont peut être encouragées par des pouvoirs extérieurs. Comprendre ce qui divise les personnes est capital pour savoir comment les programmes d'aide nourrissent ou bien réduisent ces forces.

Etape 3: Analyser les connecteurs et capacités locales pour la paix

La troisième étape consiste à analyser comment les personnes, même divisées pendant un conflit, restent connectées aux sous-groupes communautaires. Le projet Ne pas Faire de Mal (DNH) trouve que dans chaque société en conflit, les personnes divisées par certains facteurs restent connectées par d'autres. Les marchés, infrastructures, expériences communes, événements historiques, symboles, attitudes partagées, associations formelles ou non: tout cela procure une continuité avec la vie sans guerre, avec des anciens collègues maintenant éloignés par le conflit. Parallèlement, DNH constate que toutes les sociétés ont des individus ou institutions dont la tâche est de maintenir la paix entre les groupes communautaires. Ceux-ci incluent les systèmes judiciaires (quand ils marchent!), les forces de police, groupes de sages, instituteurs ou membres du clergé ou bien d'autres figures de confiance. En temps de guerre ces 'capacités locales pour la Paix' (LCP) ne sont pas adéquates pour prévenir la violence. En situations conflictuelles, de conflit ou d'après conflit, ces systèmes continuent d'exister et d'offrir la possibilité de reconstruire des relations pacifiques. Pour évaluer les impacts des programmes d'aide en situations de conflit, il est important d'identifier et de comprendre les connecteurs et LCP.

Etape 4: Analyser le programme d'aide humanitaire

Cette étape comprend une révision détaillée de tous les aspects du programme d'aide humanitaire. Où et pourquoi l'aide est proposée, qui sont les employés (externes et internes), comment ont-ils été embauchés, qui sont les receveurs de l'aide, qu'est ce qui est donné, qui décide, comment l'aide est elle livrée, stockée, distribuée?

Etape 5: Analyser l'impact du programme d'aide sur les connecteurs et diviseurs

L'étape 5 analyse les interactions de chaque aspect du programme d'aide avec les connecteurs/LCP et diviseurs /tensions existants.

Nous demandons: Qui profite et qui perd (ou qui ne profite pas) de notre aide? Ces groupes chevauchent-ils les diviseurs identifiés comme étant potentiellement destructeurs? Encourageons-nous des activités militaires ou des structures civiles? Avons-nous omis ou ignoré les occasions de renforcer les connecteurs? Avons-nous sous-estimé ou affaibli par inadvertance les LCP?

Etape 6: Considérer (et générer) des options dans la programmation de l'aide

Finalement, si notre analyse 1) du contexte du conflit; 2) des diviseurs et connecteurs; 3) des connecteurs et des Capacités Locales pour la Paix; et 4) de



notre programme d'aide, montre que notre aide exacerbe les diviseurs intergroupes, alors nous devons réfléchir à comment fournir la même aide de manière à éliminer ses impacts négatifs qui empirent les conflits. Si nécessaire, nous devons reconcevoir notre programme d'aide et ne pas manquer une opportunité à encourager la paix.

Etape 7: Tester les options de programmation de l'aide et reconcevoir le projet
 Une fois que nous avons choisi une meilleure option de programmation, il est essentiel de révéifier les impacts de notre nouvelle approche sur les diviseurs et connecteurs.

Actions clés pour mobiliser une communauté

1.Coordonner les efforts pour mobiliser les communautés..	
<p>Identifier et se coordonner avec les processus de mobilisation communautaires existants (voir lignes directives de l' IASC sur le MHPSS – feuille d'action 1.1). Les communautés ont souvent des chefs formels ou informels et aussi des structures communautaires qui peuvent être utiles pour coordonner, attention cependant de vous assurer que celles-ci n'excluent pas certaines personnes.</p>	<p>Il est important de work in partnership with local government, travailler en partenariat avec le gouvernement local,</p>
2. Evaluer l'environnement politique, social et sécuritaire le plus rapidement possible.	
<p>En plus de revoir l'info générale sur le contexte (voir lignes directives de l'IASC sur le MHPSS – feuille d'action 2.1):</p>	<p>Observez et parlez de manière informelle à de nombreuses personnes représentantes de la communauté touchée;</p>
<p>Identifier et discuter avec des hommes et des femmes des informateurs clés (comme les dirigeants, les enseignants, les guérisseurs,etc) qui peuvent partager des informations sur (a) les questions de pouvoir, l'organisation et la prise de decision processus dans la communauté, (b) quelles sont les règles à suivre culturelles, et (c) quelles sont les difficultés et dangers d'être conscient de la mobilisation communautaire.</p>	



3. Parler avec plusieurs informateurs clés, des groupes formels ou informels, pour apprendre comment les personnes s'organisent et comment les différentes agences humanitaires peuvent participer aux efforts de secours. Les communautés ont des sous-groupes dont les intérêts et pouvoirs diffèrent, ceux-ci doivent aussi être pris en compte dans toutes les phases de mobilisation de la communauté. Il est souvent utile de rencontrer ces sous-groupes séparément, en fonction de l'âge, du genre, de la religion ou ethnique, affinité politique, caste ou classe socio-économique. Posez aux groupes des questions telles que :

Lors de situations d'urgence précédentes, comment les personnes ont-elles confronté la crise?

De quelle manière les personnes s'entraident-elles maintenant?

Comment les personnes, ici, participent aux mesures d'urgence?

Quels sont les groupes ou personnes clés qui peuvent aider à organiser les soutiens en santé, abris, etc.?

Comment chaque lieu du camp ou du village personnalise son espace?

Serait-ce utile d'activer des structures préexistantes et des processus de prise de décisions?

S'il y a des **conflits à propos des ressources** ou des infrastructures, **Comment la communauté peut-elle les réduire?** Quel est le processus pour régler les différends?

Si oui, que faire pour permettre aux personnes vivant dans des camps à se regrouper (par exemple par village ou par clan)?

4. Faciliter la participation de personnes marginalisées.

Etre conscient des problèmes liés au pouvoir et à l'injustice sociale.

Inclure les personnes marginalisées dans la planification et la livraison de l'aide humanitaire.

Initiez des discussions sur comment impliquer les groupes marginalisés et prévenir ou réduire la stigmatisation ou discrimination.

S'assurer, si possible, que de telles **discussions prennent en compte les structures existantes**, notamment les structures gouvernementales.

Impliquer la jeunesse, qui est souvent perçue comme un problème mais qui peut être une source inestimable pour les mesures d'urgence, car ils sont capables de s'adapter rapidement et de manière créative à des situations changeantes.

5. Etablir des espaces sûrs et suffisamment nombreux pour encourager les discussions de planification et répandre l'information.

Espaces sûrs, pouvant être couverts ou ouverts, permettre aux groupes de se rencontrer pour planifier comment participer aux mesures d'urgence et pour mener des activités d'entraide (Voir lignes directrices de l'IASC sur le MHPSS – Feuille d'action 5.2) ou activités religieuses et culturelles (Voir lignes directrices de l'IASC sur le MHPSS – Feuille d'action 5.3). Espaces sûrs peuvent aussi être utilisés pour protéger et encourager les enfants (Voir lignes directrices de l'IASC sur le MHPSS – Feuilles d'actions 3.2 and 5.4), pour les activités d'apprentissage (Voir lignes directrices de l'IASC sur le MHPSS – Feuille d'action 7.1), et pour communiquer l'information clé aux membres de la communauté (Voir lignes directrices de l'IASC sur le MHPSS – Feuilles d'actions 8.1 et 8.2).

6. Promouvoir les processus de mobilisation de la communauté.	
<p>si les conditions de sécurité le permettent: organisez des discussions concernant le contexte social, politique, économique et les causes de la crise. Le sentiment d'avoir un objectif peut être une source puissante au soutien psychosocial.</p>	<p>Une des activités centrale au processus de mobilisation participative est d'aider les personnes à faire des connections entre ce que la communauté avait précédemment, où sont ses membres maintenant, où veulent ils aller et les manières d'y parvenir. La facilitation de ce processus signifie créer les conditions dans lesquelles les personnes pourront atteindre leurs objectifs de manière non directive et autant que possible non intrusive. Si besoin, il peut être utile d'organiser des activités (par exemple basées sur des méthodologies d'éducation populaires) qui faciliteront un dialogue productif et des échanges. Ce processus devrait être noté, si les ressources le permettent, pour le partager avec d'autres organisations travaillant à mobiliser les communautés.</p>
<p>Faciliter les conditions d'un processus de réflexion collective comprenant les acteurs clés, les groupes de la communauté ou la communauté au sens large, concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vulnérabilités à aborder aujourd'hui et vulnérabilités à attendre dans le futur; - Capacités, et aptitudes pour activer et construire sur celles-ci; - Sources potentielles de résilience identifiées par le groupe; - Mécanismes qui ont aidé les membres de la communauté dans le passé à s'adapter à la tragédie, la violence, la perte; - Organisations (par exemple groupes de femmes, de jeunes ou professionnels, organisations politiques ou de travailleurs) qui pourrait être incluses dans le processus d'apport de l'aide humanitaire; - Comment d'autres communautés ont elles réagi avec succès pendant les crises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le processus décrit ci-dessus devrait mener à une discussion des plans d'actions d'urgence qui coordonnent les activités et distribuent les rôles et responsabilités, tout en prenant en compte les priorités acceptées et la faisabilité de ces actions. Planifier permet de prévoir des scénarios à long terme et d'identifier les actions fructueuses à l'avance. Il doit être clair si l'action est de la responsabilité de la communauté elle-même ou bien d'agents extérieurs (comme l'état). Si la responsabilité est communautaire, un plan d'action communautaire peut être développé. Si elle dépend d'agents extérieurs un plan de soutien communautaire doit être mis en place.



Plus d'information sur la mobilisation de la communauté

Guides et manuels	
- Lignes de conduite d'IASC sur la santé mentale et le soutien "psycho-social" dans le cadre de situations d'urgence	
Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP) (2003). Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners. www.odi.org.uk/ALNAP/publications/gs_handbook/gs_handbook.pdf (English); www.psicosocial.net (Spanish)	Segerström E. (2001). 'Community Participation' in the Refugee Experience , Oxford Refugee Studies Centre. http://earlybird.qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp_tre/student/commpart/com_int.htm
Action on the Rights of the Child. Community Mobilisation. www.savethechildren.net/arc/files/f_commmob.pdf	Sphere Project (2004). Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Common standard 1: participation , pp.28-29. Geneva: Sphere Project. www.sphereproject.org/handbook/index.htm
Donahue J. and Williamson J. (1999). Community Mobilisation to Mitigate the Impacts of HIV/AIDS. Displaced Children and Orphans Fund. pdf.dec.org/pdf_docs/pnacj024.pdf	UNHCR (2006). Tool for Participatory Assessment in Operations. www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html
Norwegian Refugee Council/Camp Management Project (2004, revised 2007). Camp Management Toolkit www.flyktninghjelpen.no/?did=9072071	UNHCR (2002). Guide for Shelter Planning (chapters on Community Participation and Community Organising). www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/home/opendoc.pdf?tbl=PARTNERS&id=3c4595a64 (English); www.acnur.org/index.php?id_pag=792 (Spanish)
Regional Psychosocial Support Initiative (REPSI) (2006). Journey of Life – A Community Workshop to Support Children. www.repsi.org/home.asp?pid=43	

Mesurer votre progress
- **des espaces sûrs ont été créés** et sont utilisés pour planifier des réunions et partager l'information.

- **les personnes locales mènent des réunions régulières** sur comment organiser et mettre en place les mesures d'urgence.
- **Femmes, hommes et jeunes**, y compris les groupes marginalisés, **sont impliqués** dans les décisions clés à prendre pendant la situation d'urgence.

Promouvoir le processus essentiel d'entraide – le contexte

Encourager l'entraide: toutes les communautés comptent des soutiens efficaces et naturels pour s'adapter et gérer la résilience. Presque tous les groupes touchés par une situation d'urgence comprennent des personnes qui aident vers lesquelles les personnes se tournent pour recevoir un soutien psychosocial quand elles en ont besoin. Dans les familles et communautés, des mesures doivent être prises dès que l'opportunité se présente pour activer et renforcer les soutiens locaux et encourager un esprit communautaire d'entraide.

Une approche d'entraide est essentielle car avoir le contrôle de certains aspects de leurs vies, encourage la santé mentale et le bien-être psychosocial de la communauté après des expériences traumatisantes. Les groupes de personnes touchées ont généralement des structures formelles et informelles grâce auxquelles ils s'organisent et répondent aux besoins collectifs. Même si ces structures ont été interrompues, elles peuvent être réactivées et encouragées comme faisant partie du processus d'une aide d'urgence efficace.

Renforcer et créer sur les systèmes/structures de soutiens locaux existants permettront de mettre en place des mesures d'urgence locales, durables et culturellement appropriées. Dans une telle approche, le rôle des organisations humanitaires extérieures est moins de procurer des services que de faciliter les soutiens psychosociaux qui construisent les capacités de ressources disponibles

localement. Faciliter le soutien social communautaire et l'entraide nécessite de la sensibilité et une pensée critique.

Avancer avec précaution: les communautés comptent souvent des sous-groupes divers et compétitifs, avec des programmes et niveaux de pouvoir différents. Il est essentiel d'éviter de renforcer des sous-groupes particuliers et en marginaliser d'autres mais de promouvoir l'intégration des personnes, habituellement invisibles ou exclues des activités de groupe.

Actions clés pour l'entraide communautaire & Soutien social

1. Identifier les ressources humaines au sein de la communauté	
<p>Exemples de telles ressources: sages, chefs de communauté (y compris les chefs locaux du gouvernement), guérisseurs traditionnels, chefs : groupes religieux, instituteurs, employés psychiatriques et de la santé, travailleurs sociaux, groupes de jeunes et de femmes, groupes de voisins, leader de syndicats et de l'économie. Une stratégie très utile consiste à cartographier les ressources locales (Voir aussi feuille d'action 2.1) en demandant aux membres de la communauté vers qui ils se tournent en période de crise. Il est probable que des noms précis et des groupes de personnes reviennent de manière répétitive, indiquant par là, les aides potentielles au sein de la population.</p>	
<p>Rencontrer et parler avec les aides potentielles identifiées, comprenant celles venant des groupes marginalisés et demandez s'ils sont en position d'aider ou non.</p>	<p>Identifier groupes sociaux ou mécanismes qui fonctionnaient avant la situation d'urgence et qui pourraient être ranimés pour répondre aux besoins immédiats. Ceux-ci incluent les groupes de travail collectifs, groupes d'entraide, groupes de crédit et d'épargne, pompes funèbres, jeunesse et groupes de femmes.</p>
2. Faciliter le processus d'identification des actions prioritaires de la communauté à travers une évaluation rurale participative et d'autres méthodes participatives	
<p>Identifier les soutiens professionnels et non professionnels disponibles qui peuvent être activés ou renforcés immédiatement.</p>	<p>Promouvoir un processus de réflexion collectif concernant le passé, présent et futur des personnes pour permettre de planifier. En estimant les ressources présentes dans le passé mais interrompues par la situation d'urgence, les personnes peuvent choisir de réactiver les soutiens utiles. En réfléchissant à où ils veulent être dans plusieurs années, ils peuvent envisager leur futur et prendre les mesures nécessaires pour y arriver.</p>
<p>Discuter avec les acteurs clés ou groupes de la communauté</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment la situation actuelle a interrompu Les réseaux sociaux et mécanismes d'adaptation. - Comment les personnes ont elles été touchées par la crise. - Organisations qui auparavant travaillaient à faire face à la crise et qu'il peut être utile de réactiver. - Mécanismes (rituels, festivals, groupes de discussion de femmes, etc.) qui ont aide les membres de la communauté dans le passé à s'adapter à la tragédie, la violence ou la perte. 	<p>Avec la communauté</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les priorités que les personnes devraient gérer afin de s'approcher de leur vision du futur. - Identifier les actions qui rendraient possible d'atteindre objectifs prioritaires. - Identifier les expériences fructueuses d'organisations qui ont été vues dans les communautés aux alentours.
<p>Partagez les résultats de ce processus d'identification avec le groupe de coordination (voir feuilles d'action 1.1 et 2.1).</p>	

<p>3. Encourager les initiatives communautaires, qui poussent activement ceux qui promeuvent le soutien familial et communautaire de tous les membres de la communauté touchés par une situation d'urgence, y compris les personnes exposées à des risques</p>	
<p>Déterminez ce que les membres de population touchée sont en train de faire pour s'entraider, et cherchez des moyens de renforcer leurs efforts. Par exemple, si les personnes locales organisent des activités éducatives mais ont besoin de ressources basiques comme du papier et des crayons, encouragez ces activités en leur procurant le matériel nécessaire (tout en reconnaissant le fait de créer une possible dépendance). Demandez régulièrement ce qui peut être fait pour encourager les efforts locaux.</p>	<p>Encouragez les initiatives communautaires suggérées par les membres de la communauté pendant l'évaluation participative, si approprié.</p> <p>Encouragez, si approprié la formation de groupes, particulièrement ceux qui mettent à profit les groupes préexistants pour conduire des activités diverses d'entraide et de planification.</p>

<p>54 Organiser l'Orientation et la formation (voir lignes directives de l'IASC sur le MHPSS – Feuilles d'action 4.3 et 5.2)</p>
<p>Préparer un plan de formation stratégique, compréhensible, opportun et réaliste.</p>
<p>Sélectionner des formateurs compétents et motivés.</p>
<p>Utiliser les méthodologies d'apprentissage qui facilitent l'application immédiate et pratique de l'apprentissage.</p>
<p>Faire correspondre les besoins d'apprentissage des stagiaires avec les modes d'apprentissage appropriés.</p>
<p>Préparer le contenu du séminaire d'orientation et de formation directement lié à la mesure d'urgence attendue.</p>
<p>Considérer la mise en place de programmes de formation pour formateurs (FoF) pour préparer les formateurs avant la formation.</p>
<p>Après la formation, établir un système de suivi pour contrôler, encourager, retour sur information et supervision des stagiaires, approprié à la situation.</p>
<p>Documenter et évaluer l'orientation et la formation pour identifier les leçons.</p>

Plus d'information sur l'entraide communautaire

Guidelines and Handbooks	
IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Setting	
<p>IASC (2005). Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings. Geneva: IASC. www.humanitarianinfo.org/iasc/content/products/docs/tfgender_GBVGuidelines2005.pdf</p>	<p>Refugee Studies Centre and UNICEF (2002). 'Addressing the needs of children, their families and communities', in Working with Children in Unstable Situations – Principles and Concepts for Psychosocial Interventions (draft), pp.47-79. http://psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/Docman/Documents/1Disaster-general/WorkWithChild.UnstableSitua.pdf</p>
<p>Norwegian Refugee Council/Camp Management Project (2004, revised 2007). Camp Management Toolkit. www.flyktninghjelpen.no/?did=9072071</p>	<p>http://psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/Docman/Documents/1Disaster-general/WorkWithChild.UnstableSitua.pdf</p>
<p>Pretty J.N. and Vodouhê D.S. (1997). 'Using rapid or participatory rural appraisal'. FAO: New York. www.fao.org/docrep/W5830E/w5830e08.htm</p>	<p>Regional Psychosocial Support Initiative (REPSI) (2006). The Journey of Life (awareness and action workshops). www.repsi.org/</p>
<p>IFRC (2009). Community-based Psychosocial Support – Trainer's Book, A Training kit. International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies. http://psp.drk.dk/sw2955.asp</p>	<p>Save the Children (1996). Promoting Psychosocial Well-Being Among Children Affected by Armed Conflict and Displacement: Principles and approaches. www.savethechildren.org/publications/technical-resources/emergencies-protection/psychsocwellbeing2.pdf</p>

Mesurer votre progrès

Des mesures ont été prises pour identifier, activer et renforcer les ressources locales qui soutiennent la santé mentale et le bien-être psychosocial.

Les processus communautaires et initiatives incluent et encouragent les personnes courant le plus de risques.

Si nécessaire, **une formation brève est donnée** pour construire la capacité des soutiens locaux.



Soutenir les pratiques culturelles de guérison

En situations d'urgence, les personnes peuvent faire l'expérience de stress collectif culturel, spirituel et religieux qui nécessite une attention immédiate. Les donneurs d'aide extérieurs à la culture locale pensent communément en termes de réactions et symptômes individuels, tels que la dépression et le stress traumatique mais beaucoup de survivants, particulièrement ne venant pas de sociétés occidentales, font l'expérience de souffrances spirituelles, religieuses, familiales ou communautaires

Les survivants peuvent ressentir un stress important dû à leur incapacité d'entreprendre les rituels culturellement appropriés d'enterrement, dans des situations où les corps des personnes décédées ne peuvent pas être enterrés, il peut y avoir aussi un manque de ressources financières ou de lieux privés nécessaires pour mener ces rituels. En parallèle, les personnes peuvent faire l'expérience d'un stress intense si elles ne sont pas capables de s'impliquer dans les pratiques religieuses, spirituelles ou culturelles normales.

Les stress collectifs de cette nature peuvent fréquemment être gérés en rendant possibles les pratiques culturelles, religieuses, spirituelles appropriées.

La conduite de rituels de deuil ou d'enterrement peut apaiser le stress et permettre le deuil et le chagrin. Dans certains cadres, des cérémonies de purification et de guérison contribuent au rétablissement et à la réintégration. Pour les populations pieuses, la foi ou la pratique de prières procurent un soutien dans des circonstances difficiles.

Améliorer le bien-être psychosocial: Comprendre et si approprié, permettre ou soutenir les pratiques culturelles de guérison peut accroître le bien-être psychosocial de nombreux survivants. Ignorer de telles pratiques de guérison peut prolonger la détresse et potentiellement peut causer du mal en marginalisant les pratiques culturelles efficaces d'adaptation

Dans de nombreux contextes, travailler avec les chefs religieux fait partie du soutien psychosocial en situations d'urgence. S'engager avec une religion ou culture locale est souvent un défi pour les employés humanitaires ne venant pas de cette culture car ils doivent prendre en considération des points de vue radicalement différents du leur. Parce que certaines pratiques locales peuvent causer du mal (par exemple, dans les contextes où la religion et la spiritualité sont politisées), les employés humanitaires devraient penser de manière critique et soutenir les pratiques et ressources locales seulement si celles-ci correspondent aux critères internationaux des droits de l'homme.

Actions clés pour les pratiques culturelles, spirituelles et religieuses de guérison

<p>1. Se rapprocher des chefs religieux et spirituels locaux et autres guides culturels pour connaître leur opinion sur comment les personnes ont été touchées et sur les pratiques qui permettraient de soutenir la population.</p>	
<p>Révision des évaluations existantes (voir lignes directives de l'IASC sur le MHPSS – Feuille d'action 2.1) pour éviter le même type de questions.</p>	
<p>Se rapprocher des chefs religieux et spirituels locaux, préférablement par l'intermédiaire d'un interviewer de même groupe ethnique ou religieux, pour connaître leurs points de vue (voir feuille d'action 3 ci-dessous). Comme de nombreux groupes et d'orientations peuvent être présents au sein de la population touchée, il est important de se rapprocher tous les groupes et orientations religieux. Le fait de prendre en compte leur opinion, met en valeur les problèmes spirituels et religieux et ce qui est appris peut guider l'utilisation de l'aide humanitaire pour soutenir les ressources locales qui améliorent le bien-être.</p>	
<p>2. Faites preuve de sensibilité éthique.</p> <p>Utiliser un interprète compétent si nécessaire, travailler avec la langue locale, poser des questions qu'un guide culturel a approuvées. Il peut être difficile pour les survivants de partager avec des personnes extérieures leur croyance et spiritualité, surtout dans des situations de génocide et de conflit armé où les croyances religieuses et/ou identités ethniques ont été durement attaquées.</p> <p>L'expérience montre qu'il est possible pour les employés humanitaires de parler avec des chefs spirituels et religieux s'ils montrent du respect et leur font part de leur objectif, c'est-à-dire d'apprendre comment soutenir du mieux possible les personnes touchées et d'éviter de nuire aux pratiques religieuses ou spirituelles.</p> <p>Dans de nombreuses situations d'urgence, les chefs spirituels et religieux ont été des partenaires clés, en éduquant les employés humanitaires sur comment soutenir les personnes touchées. Une sensibilité éthique est nécessaire aussi car certaines pratiques spirituelles, culturelles et religieuses causent du mal (par exemple l'immolation des veuves).</p> <p>Il est important de garder un point de vue critique, en soutenant les pratiques culturelles, religieuses et spirituelles car celles-ci doivent respecter les critères du respect des droits de l'homme. La couverture médiatique de pratiques locales peut être un problème et devrait être permise après avoir obtenu l'autorisation des membres de la communauté concernés.</p>	
<p>3. Apprendre à propos des soutiens culturels, religieux et spirituels et des mécanismes d'adaptation. Une fois rentré en contact, posez des questions telles que:</p>	
<p>D'après vous, quels sont les causes et effets spirituels de la situation d'urgence</p>	<p>Qui est le plus à même d'apporter des conseils sur comment mener ces rituels et gérer l'enterrement des corps?</p>
<p>Comment les personnes ont elles été touchées, culturellement et spirituellement?</p>	<p>Qui, dans la communauté, bénéficierait de rituels de purification et de guérison et pourquoi?</p>
<p>Quelle devrait être la marche à suivre lorsque les personnes meurent?</p>	<p>Etes vous prêts à donner des conseils aux employés humanitaires internationaux se trouvant dans cette région sur comment soutenir les personnes spirituellement et éviter de leur faire du mal?</p>
<p>Y a-t-il des rituels ou pratiques culturelles qui pourraient être menées, et quel serait le meilleur moment pour le faire?</p>	
<p>Si c'est possible, rendez leur visite plusieurs fois pour gagner leur confiance et pour apprendre plus sur les pratiques religieuses et spirituelles ; Aussi, confirmez l'information obtenue en discutant avec des anthropologues ou autres guides culturels qui possèdent la connaissance de la culture locale.</p>	

Aider la communauté à se mobiliser en situation d'urgence

Actions clés pour les pratiques culturelles, spirituelles et religieuses de guérison

4. Distribuer l'information recueillie parmi toutes les organisations humanitaires lors des réunions de coordination et de secteur.

Partagez l'information recueillie avec des collègues de différents secteurs, y compris les réunions de coordination du MHPSS et à d'autres occasions, pour augmenter la sensibilisation de tous aux pratiques et problèmes culturels et religieux. Pointez du doigt le mal déjà fait, par exemple des enterrements de masse non cérémonieux, la livraison de nourriture ou matériels offensifs pour des raisons religieuses.

5. Faciliter les conditions de pratiques de guérison appropriées.

Le rôle de l'employé humanitaire est de faciliter l'utilisation des pratiques importantes pour les personnes touchées et compatibles avec les critères internationaux des droits de l'homme. Les étapes clés sont de :

Travailler avec des chefs sélectionnés pour savoir comment permettre les pratiques appropriées.

Retirer les obstacles (par exemple en trouvant un lieu pour les rituels et les ressources comme la nourriture pour les invités à l'enterrement et l'équipement nécessaire).

Identifier les obstacles (par exemple manque de ressources) pour mener ces pratiques.

Accepter les pratiques mixtes existantes (par exemple approche locale et occidentale) si appropriées.





Plus d'information sur les pratiques culturelles

Guidelines and Handbooks	
Lignes directives de l'IASC sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans le cadre de situations d'urgence	
PAHO/WHO (2004). 'Sociocultural aspects'. In: Management of Dead Bodies in Disaster Situations , pp.85-106. Washington: PAHO. www.paho.org/English/DD/PED/DeadBodiesBook.pdf	Psychosocial Working Group (2003). Psychosocial Intervention in Complex Emergencies: A Conceptual Framework . www.forcedmigration.org/psychosocial/papers/Conceptual%20Framework.pdf
Sphere Project (2004). Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Mental and social aspects of health , pp.291-293. Geneva: Sphere Project. www.sphereproject.org/handbook/index.htm	
Dix conseils sur les structures de soutien représentatives	
du UNHCR 'Community Based Approach to UNHCR Operations', Mars 2008. p 63	
Travailler avec les chefs et autres membres de la communauté, pour identifier quelles méthodes sont utilisées pour transmettre l'information à tous.	Ne pas simplement encourager 50% de participation des femmes ou des jeunes. Préparez tout d'abord les chefs à soutenir ces changements.
Analyser les grands principes avec les membres de la communauté pour interagir avec les chefs et comités, connaître leur représentativité, qui assiste aux réunions, qui parle ou se sent libre de parler.	Tenez des ateliers sur l'autorité et la gouvernance pour vous assurer que la communauté soutient des élections justes et représentatives, y compris des autorités limitées dans le temps ou en rotation, les droits de l'homme, droits des femmes et des enfants et égalité des genres.
Discuter avec les chefs sur comment promouvoir un environnement protecteur et comment ceux qui courent des risques sont soutenus. Analyser les conséquences de l'exclusion avec les chefs et les groupes mis de côté.	Faciliter un processus à travers lequel les volontaires de la communauté organisent des élections équitables. Invitez des observateurs, comme les autorités locales et employés humanitaires à apporter leur soutien matériel aux élections et soutenir la communauté dans le contrôle des votes pour s'assurer de l'équité et prévenir les intimidations.
Identifier les valeurs communautaires qui soutiennent les approches globales et les droits de l'homme. Mentionnez les dans les discussions pour mettre en avant que le respect des droits de l'homme et la participation de tous font partie de leur approche et ne sont pas des concepts aliènes.	Attention à ne pas créer de comités juste pour avoir des comités. Mettez vous d'accord sur des objectifs clairs et assurez vous que les chefs traditionnels soutiennent cette initiative.
Soutenir la communauté dans la définition de bonnes leadership et qui reflète dans la communauté cette définition. Discutez-en avec ces gens pourquoi groupes, tels que les femmes et les jeunes, sont exclus et de s'entendre sur des stratégies de changement.	Travailler avec les partenaires et les organisations communautaires organisations à élaborer des règles de base qui sont transparentes, de garantir l'accès équitable pour tous et la participation représentative, et de promouvoir dirigeants de responsabilité et leur rôle détenteurs d'obligations dans la communauté.

Dix conseils sur les structures de soutien représentatives du UNHCR 'Community Based Approach to UNHCR Operations', Mars 2008. p 63	
<p>Observer la composition des groupes qui s'avancent pour interagir avec les agences humanitaires, observer leur âge, sexe, ethnicité, religion et affiliation politique. Vérifier avec d'autres agences et membres de la communauté si ce sont les chefs habituels et s'ils y en a d'autres que vous n'avez pas à rencontrer.</p>	<p>Trouver par l'intermédiaire des jeunes gens, surtout les adolescents, comment ils participent, comme l'éducation ou comités de formation et à quel niveau.</p>
<p>Identifier les différents styles d'autorité et observez ceux qui sont particulièrement respectés, ouverts et qui interagissent avec tous les membres de la communauté. Si possible, évitez de travailler avec ceux qui ont des ambitions politiques fortes.</p>	<p>Tenir des discussions avec des groupes de femmes pour savoir qui est le chef et pourquoi. Si les femmes ne sont pas représentées dans les structures d'autorité, parlez avec les femmes et les chefs hommes pour savoir pourquoi.</p>
<p>Travailler avec la communauté pour cartographier toutes les structures différentes, en observant les régions qu'elles couvrent. Demandez aux membres de la communauté vers qui ils se tournent lorsqu'ils ont des problèmes.</p>	<p>Observer comment les chefs et autres structures gèrent les problèmes tabous et les droits des individus. Si possible, utilisez ces problèmes comme des points de discussion pour évaluer la connaissance des personnes sur leurs droits.</p>
<p>Tenir des discussions avec les groupes minoritaires pour évaluer leur niveau de participation dans les structures d'autorité.</p>	<p>Discuter avec les chefs si certains groupes sont exclus pour comprendre s'il y a des obstacles à leur participation et si la situation peut changer.</p>
<p>Observer comment les groupes aux besoins spécifiques, comme les handicapés, personnes âgées sont soutenus.</p>	<p>Faire part de votre information à la communauté, sous la forme de cartes et graphiques afin qu'ils puissent valider les résultats et les utiliser dans leurs discussions.</p>



Chapitre 5

Ressources

Manuels

Action by Churches Together (ACT), '*Community Based Psychosocial Support in Humanitarian Assistance – A Facilitator's Guide*', May 2005
www.svenskakyrkan.se/tcrot/lutherhjalpen/psychosocialservices

Associazione Volontari per il Servizio Internazionale (AVSI), '*Training Manual for Teachers*', February 2003

Christian Children's Fund (CCF), '*Mental Health and Psychosocial Support Minimum Responses in Emergency Settings – Training Manual Facilitator's Guide*', December 2006

IASC, '*Checklist for field use of IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*', December 2008
www.humanitarianinfo.org/iascweb2/pageloader.aspx?page=content-products-products&productcatid=22

IASC, '*Inter Agency Standing Committee Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS)*', June 2007
www.humanitarianinfo.org/iascweb2/pageloader.aspx?page=content-products-products&productcatid=22

Nancy Baron, '*On the Road to Peace of Mind Guidebook*', 2008

NVAA, '*Instructor's Manual on Adult Learning*', 2002
www.ojp.usdoj.gov/ovc/assist/instructor/pdf/Adultlearning.pdf

Swedish International Development Agency, Sanna Ingelstam-Duregård, '*Aktiva Metoder – en handbok i att leda lärande*', 2009; (In Swedish)
www.sida.se/sida/jsp/sida.jsp?d=118&a=46482

UNHCR '*Community Based Approach to UNHCR Operations*', March 2008;
www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/refworld/rwmain?docid=47da54722

USAID, '*Training of Trainers Manual, Conflict Transformation and Peacebuilding in Rwanda*', June 2008;
http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADM806.pdf

SOMMAIRE DU CHAPITRE

Manuels

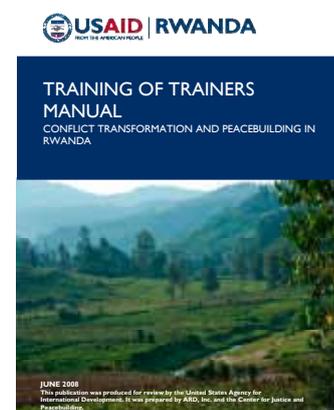
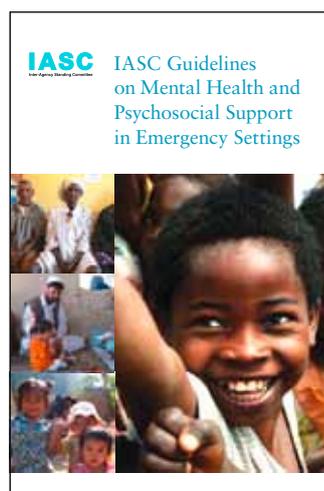
Websites

Livres & articles

COMMUNITY BASED
PSYCHOSOCIAL SERVICES
IN HUMANITARIAN ASSISTANCE
A FACILITATOR'S GUIDE



Version 1, May 2005
www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices





Sites Web

Inter Agency Standing Committee

www.humanitarianinfo.org/iasc/pagelader.aspx?page=content-about-default

Inter Agency Standing Committee on Mental Health and Psychosocial Support

www.humanitarianinfo.org/iasc/pagelader.aspx?page=content-subsidi-common-default&sb=72&publish=0

UNAIDS, 'Home and community-based care'

www.unaids.org/en/PolicyAndPractice/CareAndSupport/HomeCommunityCare/

OVC Support, 'Psychosocial Effects of HIV/AIDS'

www.ovcsupport.net/sw2355.asp

The International AIDS Alliance

www.aidsalliance.org/sw1280.asp

Livres & Articles

Guoxiang Zhao & Xiaoming Li, 'Psychosocial consequences for children experiencing parental loss due to HIV/AIDS in central China', AIDS Care, Volume 21, Issue 6 June 2009.

Lauriann Tomaszewski, 'An Overview of the Psychosocial Issues That Impact Family's Affected by HIV/AIDS'

www.dcmsonline.org/jax-medicine/2001journals/junejuly2001/psychosocial.htm

Norris, F., Tracy, M. & Galea, S. (2009). 'Looking for resilience: Understanding the longitudinal trajectories of responses to stress'. Social Science and Medicine, 2190-2198.

John Williamson & Malia Robinson; 'Psychosocial interventions, or integrated programming for well-being?'

Intervention 2006, Volume 4, Number 1, Page 4 – 25

Mary B. Anderson, 'Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War', (2004)



Annexes

Etablir un environnement sûr et quelques grands principes communs

Comment établir un environnement sûr:

Respect	Confidentialité	Confiance mutuelle
Retour sur information honnête, constructif, recevoir et donner	Partager les pensées	Encouragement
Du temps pour rire, jouer et de la flexibilité sont essentiels	Encourager la réflexion sur soi	Trouver les forces dans les compétences et efforts de chacun
S'encourage mutuellement	Collaboration plutôt que compétition	Soutenir plutôt que juger
Etre responsable de votre comportement		
Plus de suggestions...		

Echantillon de quelques grands principes:

Commencer à l'heure, finir à l'heure	Ne pas fumer dans la salle de l'atelier.	Ne pas interrompre pendant que d'autres parlent. – une personne parle à la fois.
Tous devraient essayer d'écouter aussi bien que de parler.	Garder la confidentialité de ce qui est partagé, pas de commérages.	Montrer du respect envers les autres et leurs expériences.
Ne pas faire d'attaques personnelles.	Ne pas juger les autres.	Etre conscient des difficultés de langage, parler lentement si nécessaire.
Pas de téléphones portables	Limiter les mouvements corporels (si nécessaire, n'hésitez pas à vous lever et à dégourdir vos jambes!)	Ne pas rabaisser ou ridiculiser les personnes.
Essayer d'éviter les acronymes, car certains peuvent se sentir exclus ou stupides et donc auront peur de poser des questions		
Plus de suggestions...		

Si quelqu'un ne respecte pas les grands principes, il est recommandé de parler à cette personne plutôt que de la punir.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

Etablir un environnement sûr et quelques grands principes communs

Planifier et évaluer votre atelier

Planifier et évaluer votre atelier

Evaluation au jour le jour, par écrit ou en discussion de groupe

- Quelle a été la partie la plus utile de la formation aujourd’hui?
- Quelle a été la partie la moins utile de la formation aujourd’hui?
- Y avait-il assez de temps pour chaque séance?
- Quelque chose n’était-il pas clair ou nécessitait plus d’explications?
- Suggestions pour d’éventuelles améliorations?

Réflexion personnelle, par écrit ou en discussion de groupe

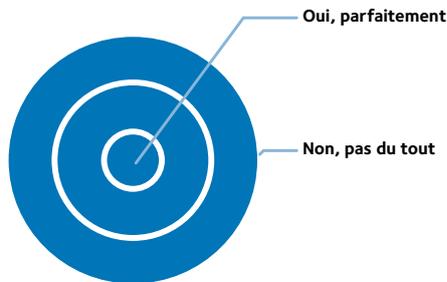
Nom:
Ces derniers jours, j’ai appris:
Quelles sont mes forces:
Les domaines dans lesquels je me suis amélioré/développé sont:
Les domaines dans lesquels j’ai besoin de me développer:
Ai-je atteint mon objectif personnel?

Simple Evaluation Form

Questions d’évaluation/ Echelle d’évaluation	Complètement	Suffisamment	Partiellement	Pas du tout
Le contenu était clair et facile à comprendre				
Le langage utilisé était clair et facile à comprendre				
Les instructions étaient claires et faciles à comprendre				
Les méthodes de présentation étaient claires et faciles à comprendre				
Les formateurs ont-ils interagis avec l’audience?				
Ce que j’ai appris va changer ma façon de travailler				
Commentaires généraux:				
Suggestions pour une potentielle amélioration:				

Evaluation simple pour illetrés

Une manière simple d'évaluer une séance est de dessiner une cible, comme pour les fléchettes et ensuite demander aux participants d'inscrire leur opinion sur la compréhension/approbation de la séance, en dessinant une ligne continue en partant du centre "Oui, parfaitement" vers l'extérieur des cercles "Non, pas du tout". Cette sorte d'évaluation peut aussi être utilisée pour des participants illetrés.



Evaluation avancée de présentations individuelles

Exercice de Groupe

Après une activité dans laquelle les participants ont été actifs, aussi bien individuellement qu'en groupe, il est utile d'utiliser une simple méthode de débriefing pour évaluer et mettre en avant les expériences et leçons apprises.

Exemple de tâche: travailler par paires ou en petits groupes. Permettre à une personne à la fois d'être au centre de l'attention. La personne au centre de l'attention est assise silencieusement pendant que le reste du groupe (un à la fois) partage leurs impressions. Ensuite, demander à la personne au centre l'attention de donner son avis/opinion.

Commentaires du groupe: Forces? Améliorations possibles?

Les questions de la personne au centre de l'attention:

Qu'est-ce qui vous a satisfait? Et satisfait le moins?

Comment avez-vous utilisé votre force personnelle? Avez-vous besoin de plus de formations?

Si oui, dans quels domaines?

Qu'avez-vous appris?

Forces: cela permet à ce participant précis de recevoir un retour sur information détaillé et des astuces pour qu'il s'améliore.

Risques: les personnes ont peur de donner un retour sur information honnête et constructif car il se peut qu'ils blessent l'amour propre du participant en question.

Evaluation simple pour illetrés

Questions d'évaluation

Lors d'une formation de formateurs, les participants doivent recevoir un retour sur information structuré des coparticipants lorsqu'ils font une présentation ou qu'ils mènent des séances. Une manière simple est de laisser tous les participants remplir cette sorte de formulaire d'évaluation. Ceci peut être complété par des remarques orales, assurez-vous que les points positifs sont mis en avant

Compréhensible		
Faire participer l'audience		
Audibilité du discours		
Rythme		
Langage corporel		
Aides visuelles (diagrammes etc)		
Contact visuel avec tous		
Gestes des mains (trop, pas assez)		
Commentaires généraux: (qu'est-ce qui était bien ? ce qui l'était moins, améliorations possibles ?)		

Formulaire d'évaluation de fin d'atelier

A la fin d'un atelier, une évaluation détaillée vous aidera à connaître les réussites ou erreurs de la formation. Assurez-vous de prendre en considérations les résultats et suggestions faites par les participants pour les ateliers futurs.

Remplir: Titre lieu dates de l'atelier

Au participant: essayer de répondre aussi ouvertement que possible. Ces formulaires d'évaluation seront anonymes alors n'inscrivez pas votre nom sur le formulaire.

Questions d'évaluation/ Echelle d'évaluation	Com- plète- ment	Suffisamment	Partielle ment	Pas du tout
L'atelier a atteint ses buts et objectifs				
Le contenu de l'atelier est pertinent dans mon travail				
Ce que j'ai appris aura un impact sur ma manière de travailler				
La qualité du matériel d'apprentissage et les aides étaient suffisants à mes besoins				
La facilitation et la présentation de l'atelier étaient claires				

Les coparticipants aidaient et permettaient un environnement sûr				
Le lieu était approprié				
Il y avait assez de temps pour chaque séance				
Je suis prêt à tenir un atelier en utilisant le savoir et les compétences apprises pendant l'atelier				
Je suis prêt à organiser un atelier en utilisant les connaissances et aptitudes acquises pendant l'atelier.				
Contenu de l'atelier:				
Quelle a été la partie la plus utile/intéressante de la formation aujourd'hui?				
Quelle a été la partie la moins utile/intéressante de la formation aujourd'hui				
Le matériel utilisé était-il utile? (que manquait-il?)				
Les séances étaient-elles bien structurées?				
Qu'est-il nécessaire d'améliorer?				
Les séances présentées étaient-elles au bon niveau? (si non, trop bas ou niveau trop haut?)				
Les formats des présentations étaient utiles? (si non, comment les améliorer?)				
Les photocopiés étaient-ils clairs? (que manquait-il?)				
Y avait-il assez de temps pour chaque séance?				
Présentation et méthodes				
Quels styles de présentation des formateurs avez vous aimé? Suggestions pour améliorations?				
Les formateurs ont-ils couvert le programme clairement?				
La manière de répondre aux questions des formateurs?				
Compétences que vous utiliseriez pour vous?				
Suggestions pour améliorations potentielles				
Quelles méthodes de formation trouvez-vous utile/moins utile?				
Autres commentaires (y compris facilitation, présentations, méthodologie, ou autre).				
Vue d'ensemble:				
Quelles parties de l'atelier vous ont été le plus/le moins utiles?				
Quelle a été la partie la plus intéressante de la formation de toute la semaine?				
Quelles améliorations/changements suggéreriez vous pour des ateliers similaires – Des sujets que vous aimeriez inclure ou retirer du programme?				
Comment l'atelier aurait-il pu être plus efficace selon vous?				
Quels sont vos plans pour de futures formations sur le MHPSS au sein de votre organisation et collaborations avec d'autres organisations? De Quel genre de soutien avez-vous besoin pour faire avancer vos plans?				
Initiatives (collaborations, ateliers suggérés, échanges etc.) qui seraient utiles pour le futur?				
Autres commentaires/suggestions/pensées SVP.				

Crédits photos

Magnus Aronson/Church of Sweden IKON,
page 1 (top and bottom left), 4, 9, 20, 26, 28, 31, 32, 35, 39, 53, 61, 68, 69, 76, 80

Paul Jeffrey/ACT alliance,
page 1 (middle and right), 3, 11, 17, 33, 36, 49, 52, 55, 57, 65, 66, 74, 77, 79

Stefan Håkansson/Church of Sweden IKON,
page 7, 24, 38

Ewa Almqvist/Church of Sweden IKON,
page 62

Ingrid Bergenholm-England/Church of Sweden IKON,
page 51

Martina Lindroos/Church of Sweden IKON,
page 70

Droit d'auteur

Permission vous est donnée de revoir, abstraite, de traduire et / ou reproduire toute partie de ce guide pour une utilisation avec cet effet, mais pas pour la vente ou toute utilisation en conjonction avec cette des fins commerciales.

S'il vous plaît accuser ce guide comme source si toute utilisation en est faite.

S'il vous plaît envoyer des copies de toutes les traductions qui nous afin que nous puissions les rendre disponibles en cas de catastrophe à venir.

Rapports sur l'utilisation de ce matériel et des suggestions pour améliorer ce serait très bien apprécié. Envoyez vos commentaires et des copies des traductions: psychosocial@actalliance.org

Ce formateur de formateurs manuel est co-financé par l'ASDI, l'Agence suédoise de coopération internationale au développement.