

Compétences élémentaires dans le domaine psychosocial

Un guide de l'intervenant pour la COVID 19



Espe

Traductions

Pour éviter les doublons, veuillez contacter le Groupe de référence du Comité permanent interorganisations sur la Santé mentale et le soutien psychosocial (GR CPI SMSPS) (mhps.refgroup@gmail.com) pour les demandes de traduction dans n'importe quelle langue.

Toute traduction achevée sera publiée sur le site Web du Groupe de référence du CPI.

Si vous faites une traduction ou une adaptation de ce travail, veuillez noter que :

- Vous n'êtes pas autorisé à ajouter votre logo (ou celui d'un organisme de financement) à ce produit.
- En cas d'adaptation (c'est-à-dire d'une modification du texte ou des images), l'emploi du logo du CPI n'est pas autorisé, quel que soit l'usage donné à ce travail, rien ne devra faire penser que le CPI cautionne une organisation particulière ou des produits ou services spécifiques.
- Vous devez obtenir une licence pour votre traduction ou adaptation sous la même licence Creative Commons ou sous une licence équivalente. Nous recommandons une licence CC BY-NC-SA 4.0 ou 3.0. Voici la liste des licences compatibles : <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.
- Vous devez ajouter la clause de non-responsabilité suivante dans la langue de la traduction ou adaptation : « Cette traduction (ou adaptation) n'a pas été créée par le Comité permanent interorganisations (CPI). Le CPI n'est en rien responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction (ou adaptation). L'édition anglaise originale "Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID 19 Responders", licence CC BY-NC-SA 3.0 IGO sera l'édition ayant force exécutoire et faisant foi. »

Les icônes spécifiques à la COVID 19, utilisées dans ce guide, sont des icônes COVID 19 du Bureau de la coordination des affaires humanitaires (BCAH) des Nations Unies. L'ensemble des icônes comprend des symboles sur le confinement, la distanciation physique, la COVID 19 et le coronavirus, la prévention des infections, les tests, infectés et non infectés et la gestion des cas. Ils sont consultables sur <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-COVID-19-response>.



© CPI, 2020. Ce document a été publié sous licence Creative Commons Paternité — Pas d'utilisation commerciale — Partage des conditions initiales à l'identique 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Selon les modalités de cette licence, vous pouvez reproduire, traduire et adapter ce travail à des fins non commerciales, à condition que le travail soit cité de façon appropriée.

Introduction

Les compétences élémentaires dans le domaine du soutien psychosocial sont au cœur de toute intervention en santé mentale et en soutien psychosocial (SMSPS). De telles compétences sont également indispensables pour de nombreuses autres personnes impliquées dans la réponse à la COVID 19, qu'elles s'identifient ou non en tant que fournisseuses de SMSPS. En conséquence, ce guide s'adresse à tous les intervenants liés à la COVID 19.

Ce guide des compétences élémentaires dans le domaine psychosocial est un projet du Groupe de référence du Comité permanent interorganisations sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence. Le projet a été soutenu par les agences membres du GR CPI SMSPS. Il a bénéficié de nombreuses contributions de rescapés de la COVID 19 et d'intervenants de tous les secteurs sur la COVID 19 dans les pays suivants: Australie, Bangladesh, Bulgarie, Bolivie, Canada, Danemark, République démocratique du Congo, Égypte, Éthiopie, Grèce, Inde, Irak, Italie, Jamaïque, Kenya, Laos, Libéria, Maroc, Myanmar, Pays-Bas, Philippines, Portugal, Rwanda, Afrique du Sud, Espagne, Sri Lanka, Suède, Suisse, Syrie, Ouganda, Royaume-Uni, États-Unis. Ils ont tous répondu à une enquête pour nous aider à rédiger ce guide et à le rendre mieux adapté à leurs besoins concernant la santé mentale et le psychosocial. L'ébauche initiale a ensuite été élargie au retour d'information d'autres rescapés de la COVID 19 et d'autres intervenants sur la COVID 19, par le biais d'examen et d'interviews approfondis complémentaires. Le guide final intègre ces retours d'information.

Un grand merci à ces intervenants qui œuvrent dans les domaines tels que l'approvisionnement alimentaire, la distribution, les forces de l'ordre, les professions de santé, ainsi que les acteurs de la protection, les transporteurs, les dirigeants et autres, pour avoir répondu à nos enquêtes et influencé sur la réalisation de ce guide. Il s'agit d'un guide développé pour et par les intervenants du monde entier. Le GR CPI SMSPS remercie Espe pour ses illustrations contenues dans cette publication.

Nous espérons que ce guide aidera à orienter les intervenants de différents pays et différents secteurs, sur la façon d'intégrer le soutien psychosocial dans leurs réponses quotidiennes à la COVID 19 et sur les moyens d'aider concrètement au bien-être des personnes avec lesquelles ils seront amenés à communiquer pendant la pandémie de COVID 19.

Sommaire

Module 1 : Votre bien-être.....6

Vous ne pouvez pas prendre soin des autres si vous ne prenez pas déjà soin de vous-même, alors commencez par conserver votre propre santé et votre bien-être en ces temps difficiles.

Module 2 : La communication de soutien dans les interactions quotidiennes.....9

Comment aider grâce à votre façon d'interagir et de communiquer.

Module 3 : Offrir un soutien pratique12

Aider les gens à s'aider eux-mêmes afin qu'ils puissent reprendre le contrôle de la situation, accéder à un soutien pratique et mieux gérer leurs problèmes.

Module 4 : Soutien aux personnes en situation de stress.....14

Comment aider les personnes qui se sentent stressées et comment savoir lorsqu'il faut appeler des fournisseurs de services spécialisés.

Module 5 : Aider dans des situations particulières.....17

Liens vers des ressources pour aider dans des situations particulières, telles que le travail dans des établissements de soins, dans le maintien de l'ordre, dans des situations touchant aux déplacés ou réfugiés et dans le soutien aux personnes endeuillées.

Annexes.....20

Conseils aux dirigeants et superviseurs pour favoriser le bien-être de leur personnel et de leurs bénévoles ; ressources en matière de routines quotidiennes, cercles de contrôle et relaxation ; et un tableau que vous pourrez utiliser pour noter les coordonnées des ressources essentielles disponibles dans votre aire d'activité.

Cela me concerne-t-il ?

Exercez-vous une fonction cruciale pendant la pandémie de COVID 19 ? Votre travail est-il essentiel à la survie de personnes touchées par la COVID 19 ?

Ou pour que les systèmes et les services puissent fonctionner dans l'intérêt de tous ?

Si tel est le cas, alors ces informations sont pour vous !

Vous pouvez travailler...

en tant que professionnel de la santé: médecin, infirmière, thérapeute, ou encore travailleur social...



en tant que premier intervenant: agent des forces de l'ordre, chauffeur d'ambulance ou pompier...



dans le domaine de l'approvisionnement alimentaire, dans une pharmacie ou dans les pompes funèbres, le transport, l'administration, les services publics...



en tant que soutien à des êtres chers ou des amis, ou à des personnes vulnérables de votre communauté,



en tant que superviseur ou dirigeant soutenant son personnel ou ses bénévoles.



Pourquoi ces informations sont-elles si importantes ?

La plupart des gens se sentiront stressés lors de cette pandémie de COVID 19. Il est important de soutenir le bien-être émotionnel des autres durant cette période difficile^{1,2,3}. Vous pouvez aider concrètement au bien-être des gens par la façon dont vous interagirez et communiquerez avec eux lors de vos interventions dans le cadre de la COVID 19, même si cette interaction n'est que très brève.

Vous pourrez utiliser les informations contenues dans ce guide pour aider n'importe qui pendant la pandémie de COVID 19 : les personnes touchées par la COVID 19, celles qui ont perdu un proche à cause de la COVID 19, celles qui prennent soin d'une personne atteinte de la COVID 19, celles qui en ont guéri ou qui sont affectées par les restrictions.

Que vais-je apprendre ?

Les compétences psychosociales élémentaires sont fondamentales lorsque l'on veut aider les autres à se sentir mieux. Dans ce guide, vous apprendrez comment utiliser ces compétences pour prendre soin de vous et comment aider les autres à se sentir soutenus lors de vos interactions.

1 IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak. <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202020March%202020-English.pdf>

2 WHO (2020) Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected. [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO (2012) mhGAP Evidence Resource Centre. https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Module 1

Votre bien-être

Prendre soin de soi et des membres de son équipe lors d'interventions liées à la COVID 19 n'est pas un luxe, c'est une responsabilité. Ce chapitre traite de la meilleure façon de prendre soin de vous, d'une part, pour votre propre bien-être, mais aussi pour aider les autres au mieux.

Il n'y a pas de réponse sans vous.

Vous êtes un rouage essentiel de la réponse à la COVID 19.

Cela peut être gratifiant de voir que pouvez apporter une aide concrètement aux autres !



Il est probable que vous soyez confronté à beaucoup de nouvelles charges. Il se peut que vous ayez :

- À fournir des temps de travail plus longs, sans ressources ni protection adéquates,
- Dû faire face à une stigmatisation et à une discrimination liées à la COVID 19,
- Peur pour votre propre sécurité et celle de vos proches,
- Été confronté à la maladie, à la souffrance ou à la mort,
- Eu à vous occuper de membres de votre famille ou avoir été mis en quarantaine,
- Constaté que les drames vécus par ceux que vous aidez restent dans vos pensées.

Nombreux sont ceux qui se sentiront stressés et épuisés en intervenant dans le cadre de la COVID 19. C'est normal étant donné de telles charges. Chacun réagit différemment au stress. Vous pouvez être confronté à certains des symptômes suivants :

- Physiques : maux de tête, difficulté à dormir et à manger,
- Comportementaux : faible motivation au travail, consommation accrue d'alcool ou de médicaments, désengagement envers vos pratiques religieuses ou spirituelles,
- Émotionnels : peur, tristesse, colère.

Si le stress entrave le bon déroulement de vos activités quotidiennes (notamment le fait d'aller au travail), il est temps pour vous de rechercher un soutien professionnel.



Pouvez-vous identifier vos propres signes de stress ? Recensez trois choses que vous pouvez faire régulièrement pour favoriser votre bien-être.



De la même façon qu'une voiture a besoin de carburant pour rouler, vous devez prendre soin de vous et garder le plein d'énergie afin de pouvoir continuer vos activités. **Le fait d'intervenir dans le cadre de la COVID 19 est une course d'endurance et non pas une course de sprint**, alors prenez soin de votre bien-être quotidien.

Prendre soin de vous

Voici quelques suggestions pour vous aider à gérer votre stress au quotidien. Choisissez celles qui conviennent le mieux à votre personnalité. Si vous n'avez pas pu le faire un jour, soyez indulgent avec vous-même et réessayez le lendemain.

1 Tenez-vous au courant des nouvelles fiables sur la COVID 19 et suivez les mesures de sécurité pour prévenir l'infection. Au besoin, faites des « pauses » concernant ces nouvelles.

2 Mangez bien, dormez suffisamment et faites de l'exercice chaque jour.

3 Chaque jour, pratiquez une activité que vous aimez ou que vous trouvez intéressante (par exemple, créer, lire, prier, parler à un ami).

4 Prenez cinq minutes dans votre journée pour parler à un ami, un membre de votre famille ou une autre personne de confiance pour lui faire part de ce que vous ressentez.

5 Parlez à votre superviseur ou à vos collègues de votre bien-être au travail, en particulier si vous avez peur de travailler en intervention sur la COVID 19.

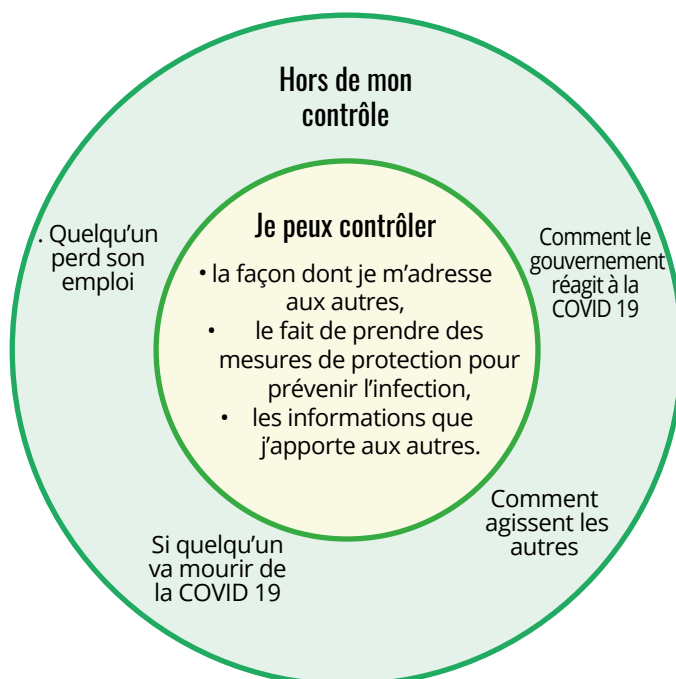
6 Établissez des routines quotidiennes et respectez-les (voir le planificateur en annexe B).

7 Réduisez votre consommation d'alcool, de médicaments, de caféine ou de nicotine. Ces substances peuvent sembler fournir un réconfort à court terme, mais ils peuvent entraîner une baisse de l'humeur, une augmentation de l'anxiété, des difficultés à dormir et peuvent même favoriser un comportement agressif à mesure que leurs effets disparaissent. Si vous consommez trop de l'une de ces substances, vous pouvez diminuer la quantité disponible chez vous et trouver d'autres moyens de gérer votre stress, tels que ceux mentionnés ici.

8 En fin de journée, faites une courte liste, dans votre tête ou sur papier, des façons dont vous avez pu aider les autres ou des choses pour lesquelles vous êtes reconnaissant. Par exemple : « J'ai apporté mon aide à quelqu'un qui était perturbé en étant aimable avec lui » ou « je suis reconnaissant à mon ami pour m'avoir apporté son soutien ».

9 Soyez réaliste quant à ce que vous pouvez contrôler ou pas. Visualiser des cercles de contrôle (exemple ci-dessous) peut contribuer à cette prise de conscience. Vous pourrez remplir le vôtre à l'annexe C.

Si vous vous sentez impuissant à aider les autres, il peut être utile d'identifier les problèmes que vous pouvez résoudre et ceux qui sortent de votre contrôle. Pardonnez-vous et soyez bon envers vous-même si vous n'avez pu aider quelqu'un dans une situation particulière.



10 Vous pouvez essayer une activité de relaxation qui vous convient le mieux :

- la technique de respiration lente (voir les instructions en page 14) ;
- les étirements, la danse, la prière ou le yoga ;
- la relaxation musculaire progressive (voir les instructions à l'annexe D).



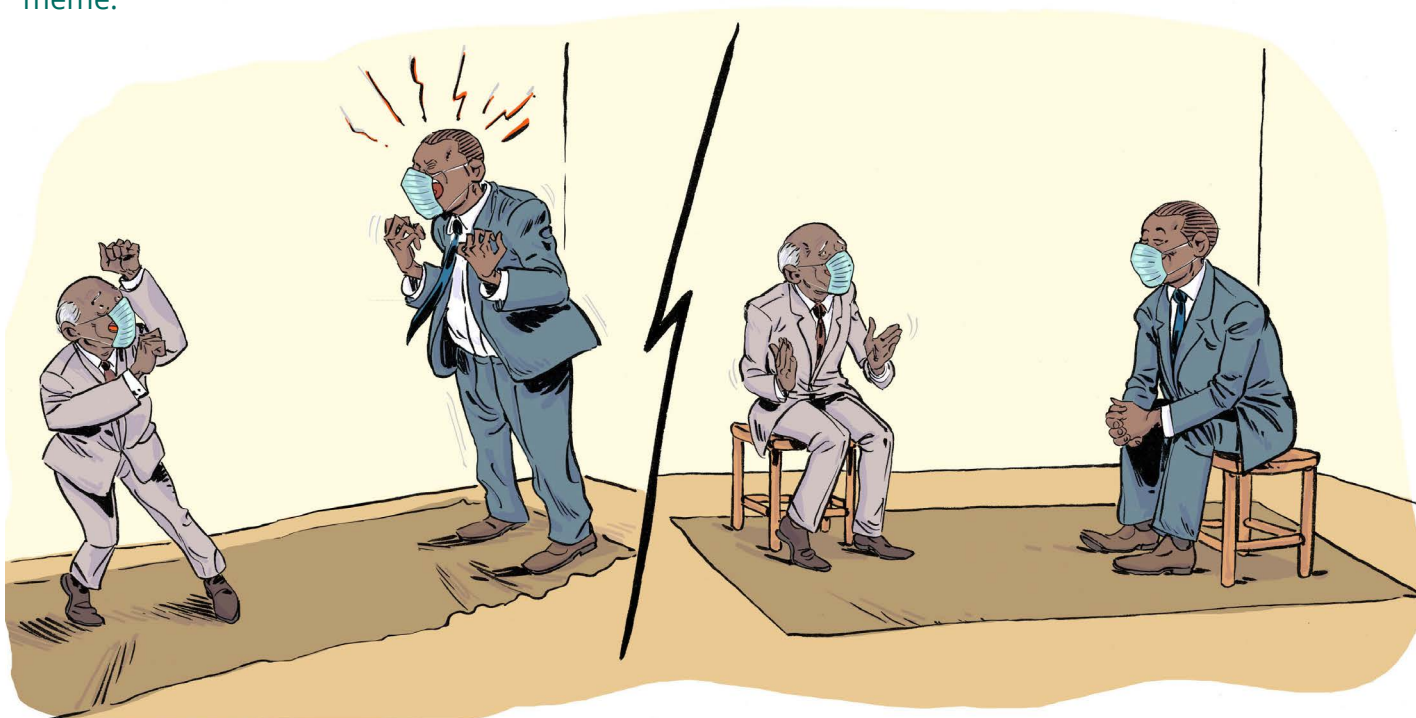
Dirigeants et superviseurs : vous trouverez à l'annexe A des informations pour soutenir votre équipe.

Le cas de Patrick

Patrick aime son travail de dirigeant communautaire. Malheureusement, pendant cette crise de la COVID 19, de nombreux membres de sa communauté ont perdu leur emploi et n'ont plus de quoi manger. Des rumeurs circulent selon lesquelles la COVID 19 n'est pas réelle, que c'est une supercherie. Les gens ont commencé à joindre Patrick pour lui demander de l'aide et de l'argent. Patrick s'est alors retrouvé de longues heures à écouter les problèmes des membres de sa communauté. Il s'est de plus en plus senti impuissant et perplexe quant à la meilleure façon de les aider. Il s'est même surpris à perdre son sang-froid avec l'un d'eux. Il s'est alors rendu compte qu'il devait faire quelque chose pour lui-même.

Patrick s'est organisé une routine. Il s'est réservé du temps chaque jour pour être en famille et se promener. Il s'est construit un « cercle de contrôle » et s'est rendu compte qu'il ne pouvait pas compenser la perte de salaire des gens ; il a alors réfléchi au moyen d'expliquer cela aimablement à ceux qui l'interpelleraient sur ce sujet. Il a également recensé des moyens de soutenir les autres : en les écoutant et en aidant les gens à s'entraider.

Au bout d'une semaine, Patrick s'est senti plus détendu. Il pouvait maintenant parler respectueusement aux membres de la communauté et était capable de faire efficacement son travail plus longtemps.



Autres ressources pour prendre soin de soi et de son équipe :

Vous pouvez en apprendre davantage sur les façons de prendre soin de vous grâce à ces ressources :

Premiers secours psychologiques

Guide pour les acteurs de terrain (OMS, WTF and WVI, 2011), disponible en plusieurs langues <https://bit.ly/2VeJUX7>

Premiers secours psychologiques à distance lors de la pandémie de COVID 19 (Centre de référence de la FICR pour le soutien psychosocial, Guide final – Mars 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Document d'une page sur la gestion du stress pendant la COVID19 (OMS)

Infographies faciles à lire <https://bit.ly/2VfBfUe> (en anglais)

Programme de bien-être sur 14 jours

Planificateur interactif et créatif pour élaborer vos propres stratégies d'adaptation : <https://bit.ly/3aeypmH> (en anglais)

Stigmatisation sociale associée à la COVID19

Un guide pour prévenir et combattre la stigmatisation sociale (FICR, UNICEF, OMS) <https://bit.ly/3czCZh5> (en anglais)

Faire ce qu'il faut en temps de stress : un guide illustré (OMS)

Un guide illustré, facile à lire, contenant des informations et des compétences destinées à aider à gérer son stress. On pourra appliquer ces techniques en quelques minutes chaque jour <https://bit.ly/3ajSdib> (en anglais)

Module 2

La communication de soutien dans les interactions quotidiennes

La pandémie de COVID 19 est stressante et provoque des sentiments d'isolement, de peur et de confusion chez de nombreuses personnes. Nos interactions quotidiennes peuvent servir à aider les autres et améliorer le bien-être de ceux qui vous entourent.

La façon dont vous vous présentez dans vos interactions quotidiennes (ton de la voix, posture,...) peut affecter la façon dont les gens :

- **Vous perçoivent:** s'ils vous font confiance, comme vous.
- **Vous répondent:** s'ils suivent vos conseils, deviennent agressifs, restent calmes, vous demandent de l'aide.
- **Se rétablissent :** plus une personne se sent soutenue, plus rapide sera sa récupération physique et émotionnelle.

Aider les autres à se sentir à l'aise avec vous

Pour qu'une personne sente que vous la soutenez, elle doit d'abord vous faire confiance et se sentir à l'aise avec vous. Même lorsque quelqu'un semble agressif ou perdu, vous pouvez communiquer plus efficacement (et apaiser une situation tendue) en vous approchant de lui avec gentillesse et respect. Les recommandations sur les choses à faire et à ne pas faire sont présentées ci-dessous. Prenez soin de les adapter à votre propre contexte culturel.



Pensez à un moment où vous avez été soutenu par quelqu'un que vous venez de rencontrer. De quelle façon vous a-t-il parlé ? Comment se tenait-il devant vous ?

| Ce qu'il faut faire | Ce qu'il ne faut pas faire |
|--|---|
| Gardez une posture ouverte et détendue | Ne croisez pas les bras |
| Regardez la personne | Ne regardez pas ailleurs, au sol ou votre téléphone |
| Utilisez un contact visuel culturellement approprié pour aider la personne à se sentir à l'aise | Ne dévisagez pas la personne, par exemple |
| Présentez-vous de façon claire : donnez votre nom et vos attributions | Ne préjugez pas que la personne sait qui vous êtes ou quel est votre rôle dans l'intervention |
| Maintenez un ton de voix calme et doux et un volume modéré | Ne criez pas et ne parlez pas trop vite |
| Si la personne ne peut voir votre visage, épinglez une photo de vous à votre vêtement (si vous utilisez un masque, par exemple) | Ne préjugez pas que la personne sait à quoi vous ressemblez si vous portez un masque, par exemple |
| Assurez-vous que la personne se sent à l'aise de vous parler. Exemple pour un homme : « Cela ne vous gêne pas de me parler ? Si vous préférez une femme, je peux être remplacé par ma collègue » | Ne préjugez pas que la personne se sent à l'aise de vous parler |
| Si quelqu'un parle une autre langue que vous, essayez d'être accompagné par un interprète (ou un membre de sa famille). | Ne préjugez pas que la personne parle la même langue que vous |
| Maintenez une distanciation physique pour réduire les risques d'infection à la COVID19 et expliquez pourquoi. Menez votre réunion par exemple dans une grande salle, via écran ou par téléphone. | Ne vous exposez pas vous-même ou les autres à un risque d'infection par la COVID19 en ignorant les règles de distanciation physique |

Le cas de David

David possède un petit commerce communautaire où beaucoup de gens font leurs courses. Lorsque quelqu'un entre dans son magasin, David se tient derrière le comptoir, les épaules détendues, ses bras largement ouverts, et il établit un contact visuel avec la personne dès son entrée et lui dit « Bonjour » avec le sourire. Nombreux sont ceux qui disent à David que son attitude accueillante marque la différence en ces temps difficiles et qu'il les aide à se sentir un peu moins isolés.



Soutien des autres par une écoute attentive

L'écoute est la partie la plus importante de la communication de soutien. Plutôt que de vous lancer immédiatement dans des conseils, donnez aux gens le temps de parler et écoutez-les afin de pouvoir comprendre leur situation et leurs besoins, pour les aider à se rassérer, et de pouvoir vous-même offrir une aide appropriée. Apprenez à écouter :



En offrant toute votre attention à la personne



En prêtant vraiment l'oreille à ses préoccupations



Avec soin et en montrant respect et empathie

Faites attention à ce que vous **dites** et à votre **langage corporel**.

Les mots

Utilisez des expressions de soutien pour montrer de l'empathie : « Je comprends bien ce que vous me dites » et faites écho à toute perte ou tout sentiment pénible partagé par la personne « Je suis vraiment désolé d'apprendre cela », « Cela me paraît en effet une situation difficile ».

Langage corporel

Cela inclut l'expression faciale, le contact visuel, les gestes et la façon dont vous vous asseyez ou vous vous tenez par rapport à l'autre personne.

Prenez soin de parler et de vous comporter de façon appropriée et respectueuse, en fonction de la culture, de l'âge, du sexe et de la religion de la personne. **Ne forcez pas la personne à parler si elle ne le souhaite pas.**

Le cas d'Asma

Asma est infirmière dans un centre de santé communautaire. L'une de ses patientes, Fatima, est atteinte de la COVID19. Fatima dit à Asma que sa famille lui manque et qu'elle a peur que son cas s'aggrave. Asma pose son bloc-notes pour montrer qu'elle prête attention à Fatima, s'assied et regarde Fatima dans les yeux pendant qu'elle parle. Asma hoche la tête et dit « C'est une situation difficile », « Je comprends bien que votre famille puisse vous manquer », « Ça doit être difficile de ne pas pouvoir les voir ». Plus tard, Fatima dit à Asma : « Merci de m'avoir écouté, je ne me sens plus seule, car vous avez pris sur votre temps et m'avez offert votre attention. »



Lorsque vous communiquez à distance (par exemple par téléphone) :

- **Si vous parlez d'un sujet sensible, assurez-vous que la personne puisse parler sans être gênée, dites-lui par exemple** « Je vous appelle pour vous parler de votre problème de santé. Pouvez-vous parler librement tout de suite? Vous pouvez répondre simplement par oui ou par non. »
- **Tirez au clair tout malentendu possible**, par exemple « C'est différent aujourd'hui, nous parlons par téléphone, mais je ne suis pas sûr d'avoir bien compris ce que vous vouliez dire quand vous m'avez dit que... pouvez-vous me réexpliquer cela? »
- **Ne comblez pas les blancs lorsque la personne reste silencieuse.**
- **Faites des commentaires utiles pour banaliser le silence, comme** « c'est bon, prenez votre temps », « quand vous voudrez parler, je reste à l'écoute », etc.
- **Essayez de minimiser les perturbations, comme** « J'ai du mal à vous entendre, pourriez-vous vous déplacer dans un endroit plus calme? » De votre côté, choisissez un endroit calme lorsque vous appelez quelqu'un.
- **Dans la mesure du possible, faites en sorte que la personne puisse vous voir et vous entendre lorsque vous parlez.** Par exemple, s'il y a une fenêtre, parlez-lui au téléphone en face de sa fenêtre, sinon, vous pouvez essayer d'utiliser un appel vidéo si c'est possible.

L'écoute attentive est une technique qui vous aide à bien écouter et à favoriser votre communication de soutien. Cela suppose trois étapes :



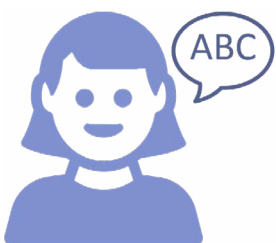
Écoutez attentivement

- Essayez sincèrement de comprendre le point de vue et les sentiments de la personne
- Laissez-la parler, restez silencieux jusqu'à ce qu'elle ait fini de parler
- Limitez les distractions : s'il y a du bruit, pouvez-vous aller dans un endroit plus calme ? Êtes-vous en condition de vous concentrer sur la personne et ce qu'elle dit ?
- Soyez chaleureux, ouvert et détendu dans votre façon de vous présenter.



Répétez

- Répétez les messages et les mots importants dits par la personne, comme « Vous dites que prendre soin de vos enfants tout en travaillant peut vous étouffer ? »
- Demandez des éclaircissements s'il y a quelque chose que vous n'avez pas compris, par exemple « Je n'ai pas très bien saisi ce que vous venez de dire, pourriez-vous m'expliquer ça de nouveau ? »



À la fin de l'entretien, résumez ce que vous avez compris

- Identifiez et répétez les points importants que la personne vous a dits, qu'elle sache que vous l'avez entendue et bien comprise, par exemple : « D'après ce que m'avez dit, vous êtes principalement préoccupé par [résumer les principales préoccupations qu'elle a exprimées], n'est-ce pas ? »
- Décrivez ce que vous lui avez entendu dire plutôt que d'interpréter ce qu'elle pense de la situation, par exemple, ne dites pas : « Vous devez vous sentir très mal (ou effondrée) ». Ne jugez ni la personne ni sa situation.

Le cas de Precious

Precious, une employée des pompes funèbres, a mis en pratique l'écoute attentive pour soutenir Grace :

Grace : Bonjour, je dois organiser les funérailles de mon frère qui a... [Elle fond en larmes]

Precious : c'est bon, prenez votre temps. C'est un moment difficile pour vous. [10 secondes de silence]

Grace : D'accord, j'y suis. Oui, merci, c'est si dur ; je ne peux pas croire que ce soit arrivé.

Precious : Je comprends bien à quel point ça doit être dur pour vous.

Grace : C'est un cauchemar, je ne peux pas croire que ce soit vraiment arrivé.

Precious : Mmmh, dites-moi, je vous écoute.

Grace : J'aimais tellement mon frère, nous étions très proches l'un de l'autre. C'était mon meilleur ami, vous savez. Et aujourd'hui, il n'est plus là.

Precious : J'ai l'impression en effet que votre frère était très important pour vous, votre meilleur ami en fait.

Grace : Oui, c'était mon meilleur ami... c'est tellement dur... Je me souviens de tous les bons moments que nous avons passés ensemble [petit sourire].

Precious : Je vois que vous vous souvenez aussi de ces bons moments passés.

Grace : Oui, ça me fait un peu sourire en pensant à ces moments-là. Merci, Mademoiselle, vous m'avez vraiment aidé à me sentir mieux.

Precious : Bien sûr, je suis heureuse de pouvoir vous aider dans un tel moment.

Grace : Bien, je suis maintenant prête à discuter de ce qui peut être fait au sujet de ses funérailles.



Module 3

Offrir un soutien pratique

Les personnes touchées par la pandémie de COVID19 peuvent avoir des besoins tels que :



Recevoir des informations relatives à la COVID19 (sur les symptômes, les traitements, comment prendre soin des autres, comment se protéger, les nouvelles concernant sa région, l'impact sur le travail).



Avoir accès aux denrées alimentaires, à des articles et des services essentiels en raison de la distanciation physique et de la perte de revenus.



Avoir accès à des rituels d'inhumation alternatifs lorsque quelqu'un vient de décéder.



Pouvoir s'assurer que les personnes dépendantes (enfants...) soient prises en charge si le responsable principal se retrouve hospitalisé ou isolé.

Offrir vous-même des informations ou des articles de base

Fourniture d'informations :

La désinformation et les rumeurs sont chose courante pendant cette pandémie de COVID19. Pour fournir des informations claires et précises :

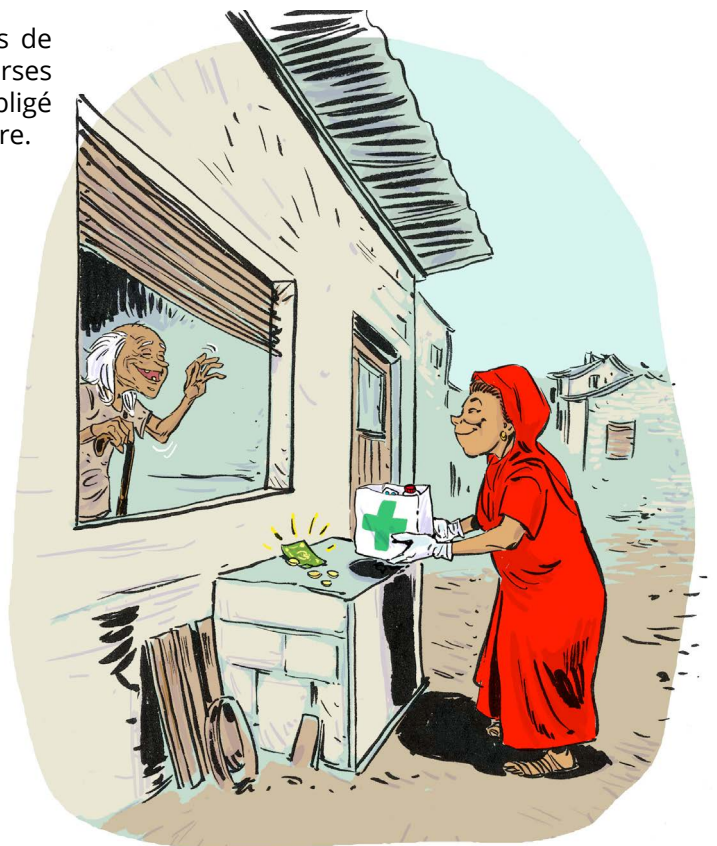
- Utilisez un langage clair et concis qui pourra être facilement compris. Prenez soin d'utiliser des mots adaptés à l'âge et au développement de la personne qui vous écoute. Évitez tout jargon ou langage technique.
- Fournissez des informations provenant de sources fiables, telles que l'Organisation mondiale de la santé.
- Essayez de vous procurer des documents écrits dans la langue appropriée, qui contiennent des aides visuelles.
- Au besoin, ayez un interprète avec vous.
- S'il y a quelque chose que vous ignorez, soyez honnête à ce sujet plutôt que de chercher à deviner la réponse.

Fourniture d'articles ou de services de base :

Vous pouvez peut-être offrir des articles ou des services de base, tels que de la nourriture, de l'eau ou faire les courses pour quelqu'un d'autre. Cependant, ne vous sentez pas obligé de fournir cela. Soyez conscient de ce que vous pouvez faire.

Le cas de Priya et Deepak

Priya vit dans une communauté surpeuplée. Deepak, l'un de ses voisins, est un homme âgé qui vit seul. Priya lui téléphone et lui demande comment il va. Deepak lui répond qu'il n'a pas pu sortir pour acheter les médicaments qu'il prend d'habitude pour son problème d'hypertension. Priya fait ses courses une fois par semaine et lui propose de passer à la pharmacie pour lui acheter ses médicaments. Ils se mettent d'accord sur un endroit sûr près de la porte de Deepak où il pourra laisser de l'argent et où Priya pourra laisser les médicaments. Ils éviteront ainsi d'entrer physiquement en contact.



Créer des connexions avec d'autres personnes fournissant un soutien pratique

Afin d'établir des liens avec d'autres prestataires de services, faites une liste des organisations opérant dans votre région, en précisant le mode d'accès (remplissez le tableau de l'annexe E). Assurez-vous de mettre rapidement ces prestataires en contact avec les personnes en détresse ou celles dans le besoin pour garantir leur sécurité et leur protection. **Si vous acceptez de faire cela, faites ensuite un suivi auprès des gens !**

Aider les autres à s'aider par eux-mêmes

Souvent, pour que les gens puissent se rétablir, ils doivent sentir qu'ils gardent un contrôle sur leur vie. La meilleure façon de soutenir les autres est de les aider à s'aider par eux-mêmes. Cela vous donnera également plus d'énergie et de temps pour accompagner d'autres personnes dans le besoin. Vous pouvez utiliser la méthode « STOPPER, PENSER, AGIR ».



STOPPER Aidez la personne à faire une pause pour réfléchir à ses problèmes les plus urgents. Proposez-lui d'utiliser les cercles de contrôle pour identifier et choisir un problème sur lequel elle pourra agir par elle-même.



PENSER Invitez la personne à réfléchir aux moyens de gérer ce problème. Les questions suivantes pourront l'aider :

- Qu'avez-vous fait auparavant pour surmonter de tels problèmes ?
- Qu'avez-vous déjà essayé de faire ?
- Y a-t-il quelqu'un qui peut vous aider à gérer ce problème (par exemple, un ami, un proche ou une organisation) ?
- D'autres personnes que vous connaissez ont-elles eu des problèmes semblables ? Comment ont-elles géré cela ?



AGIR Aidez la personne à identifier un moyen de gérer ce problème et de le tester. Si cela ne fonctionne pas, invitez-la à tenter une autre solution.

Le cas d'Ahsan et de Mohammad : S'arrêter, penser, agir

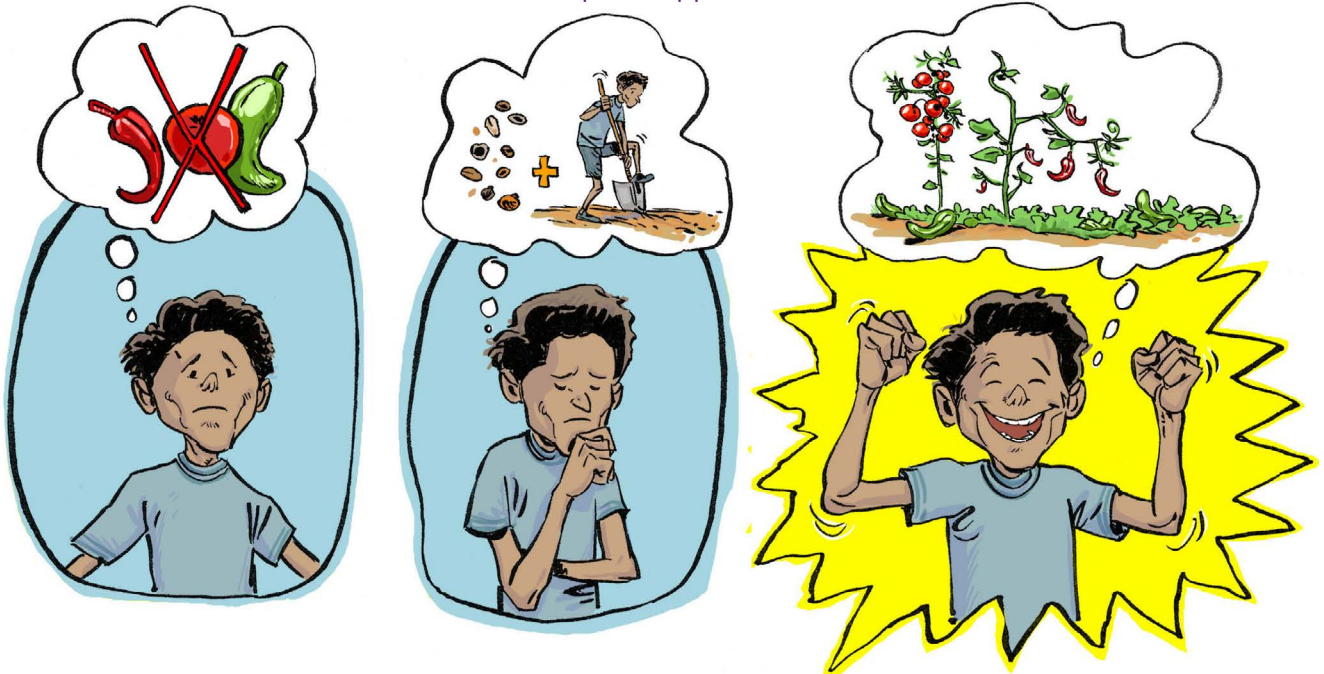
Mohammad semble dépassé par ses problèmes. Ahsan le soutient.

S'ARRÊTER : Ahsan aide Mohammad à identifier ses deux problèmes les plus urgents. Il les lui répète pour vérifier qu'il a bien compris : « vous vous inquiétez de comment nourrir votre famille et avez peur que votre femme soit touchée par la COVID19 ». Afin d'aider Mohammad à choisir l'un des problèmes, Ahsan lui demande : « Pouvez-vous faire quelque chose à ce sujet ? » Mohammad répond que oui, il peut dans les deux cas et décide que nourrir sa famille est la priorité du moment.

PENSER : Ahsan demande à Mohammad de réfléchir à tous les moyens possibles de nourrir sa famille. Il lui dit qu'il peut suggérer des solutions, même si elles semblent ridicules ou irréalistes. Mohammad a du mal à commencer, il en parle alors à sa femme qui l'aide à trouver des solutions.

Ensemble, ils pensent à : Mendier de la nourriture / Commencer à cultiver leur propre nourriture / Contacter une ONG ou une banque alimentaire locale / Offrir aux voisins d'échanger de la nourriture contre du travail.

AGIR : Ahsan demande à Mohammad de choisir une solution dans sa liste et de la mettre en pratique. Mohammad a des graines et aimerait cultiver ses propres aliments, mais cela va prendre du temps. Mendier de la nourriture pourrait exposer Mohammad à un risque accru d'infection. Mohammad décide donc de contacter immédiatement une ONG locale pour demander de la nourriture et commencer à cultiver des légumes dans son jardin pour plus tard. S'il ne parvient pas à obtenir d'aide alimentaire de l'ONG, il reverra sa liste de solutions. Ahsan donne à Mohammad le numéro de l'ONG pour l'appeler.



Module 4

Soutien aux personnes en situation de stress

Signes de stress

Le stress est une réaction naturelle que tout le monde peut ressentir. Les signes de stress peuvent apparaître sous forme de :

- réactions émotionnelles : se sentir triste, en colère, effrayé, etc.
- réactions comportementales : manquer de motivation, éviter de faire certaines activités, devenir violent, etc.
- réactions physiques : avoir des maux de tête, douleurs musculaires, maux de dos, des difficultés à dormir, manquer d'appétit, etc.

Soutien aux personnes en situation de stress

Les compétences en matière de communication de soutien décrites dans le module 2 peuvent être suffisantes pour aider quelqu'un à se sentir mieux. Si une personne a besoin de soutien supplémentaire, ce qui suit pourra être utile.

Tout d'abord, invitez la personne à penser à quelque chose d'apaisant

Pour les aider à faire ressortir ces expériences, demandez à la personne : « Qu'est-ce qui a pu vous aider lorsque vous avez ressenti cela auparavant ? » ou « Que faites-vous actuellement pour vous aider à vous sentir mieux ? » Vous pouvez leur fournir des indices s'ils ont du mal à les formuler, par exemple : « Quelqu'un peut-il vous aider ? » ; « Y a-t-il des activités que vous aimiez faire et que vous pourriez faire maintenant ? ».

Si une personne est incapable de trouver comment faire pour s'aider par elle-même, utilisez les suggestions de l'encadré ci-contre.



Suggestions que la personne peut faire pour se sentir mieux

- Faites une liste des choses dont vous êtes reconnaissant (dans votre tête ou sur un papier).
- Essayez de trouver le temps de faire une activité qui vous plaît (un passe-temps) ou de trouver un but à chaque jour.
- Faites de l'exercice, marchez ou dansez.
- Faites des activités créatives, tels que art, chant, activités manuelles ou écriture.
- Écoutez de la musique ou la radio.
- Parlez à un ami ou un membre de votre famille.
- Lisez un livre ou écoutez un livre audio.

Essayez une activité de relaxation

Si quelqu'un vous paraît anxieux ou stressé, la **technique de respiration lente** pourra l'aider à se relaxer.

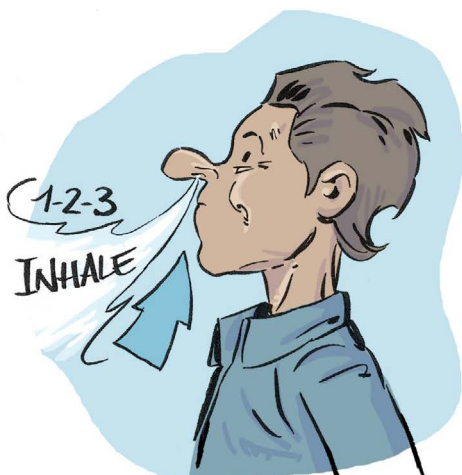
Dites-lui : « Je connais une technique qui peut vous aider à vous relaxer lorsque vous vous sentez stressé. Cela consiste à faire quelques respirations lentes. Voulez-vous que nous essayions de faire cela ensemble maintenant ? »

Si la personne est d'accord, continuez :

« Inspirez profondément par le nez en même temps que moi, en comptant mentalement jusqu'à trois. Relâchez vos épaules et remplissez vos poumons, puis expirez lentement par la bouche en comptant jusqu'à six. Êtes-vous prêt ? Nous allons faire cela trois fois. »



Cette stratégie ne convient pas à tout le monde, si vous sentez une gêne chez la personne, arrêtez l'exercice.



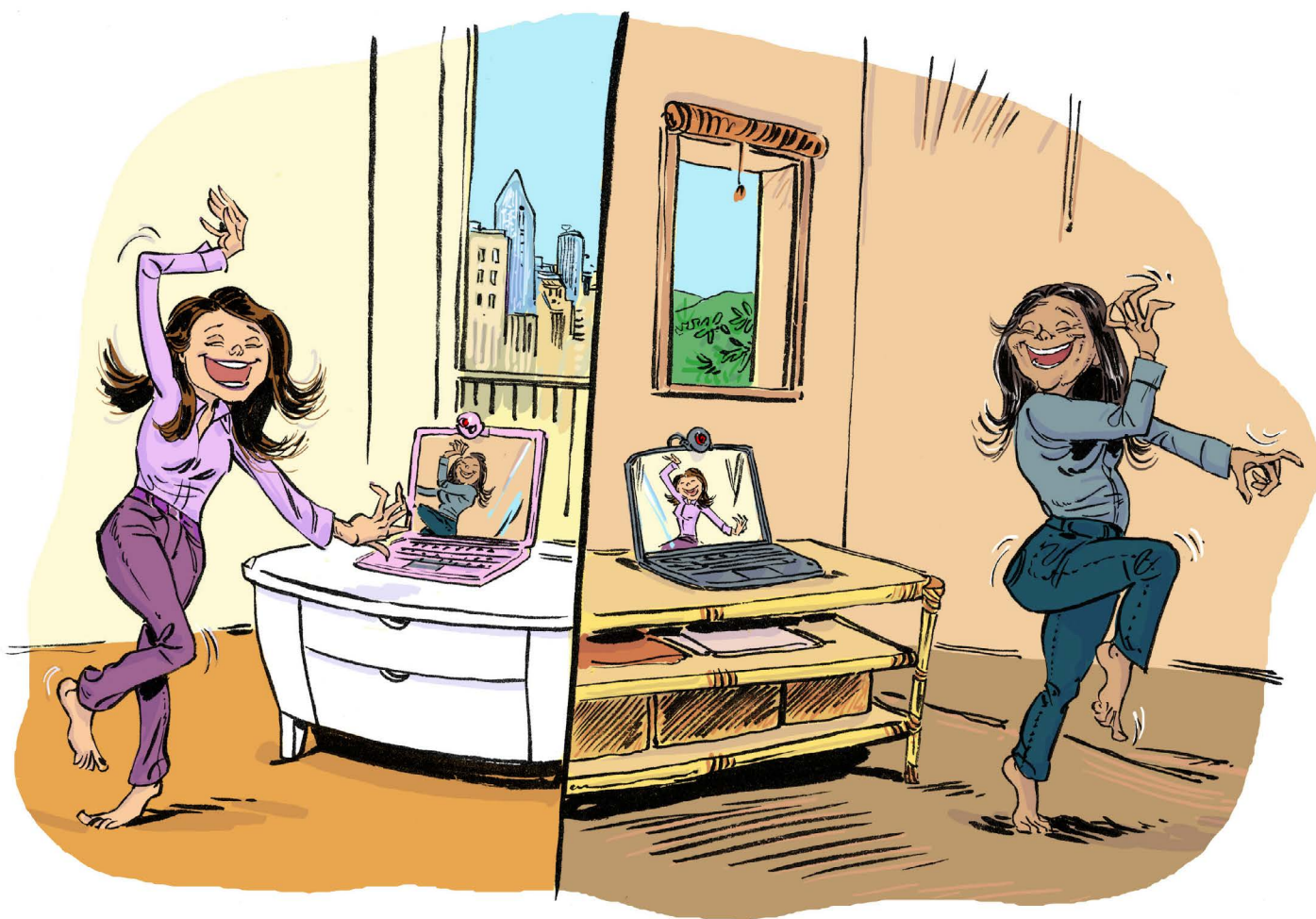
Le cas de Joséphine et de Julia

Le partenaire de Joséphine a été hospitalisé pour cause de COVID19. Elle est tellement inquiète pour lui qu'elle n'en dort plus la nuit, qu'elle ne peut plus manger et qu'elle a des maux de dos.

Joséphine appelle sa collègue Julia au téléphone et lui explique comment elle se sent. Julia l'écoute et fait montre de soutien et d'intérêt. Elle demande à Joséphine si elle peut faire quelque chose pour qu'elle se sentir mieux. Joséphine est tellement fatiguée qu'elle ne peut penser à rien à cet instant. Son dos lui fait tellement mal...

Elle se rend alors compte qu'elle est restée confinée chez elle sans beaucoup marcher ni bouger et décide de se mettre tous les matins à faire quelques étirements et à danser sur de la musique qu'elle aime, comme elle le ferait normalement avec son partenaire. Julia trouve cette idée géniale et propose à Joséphine de l'appeler le matin par téléphone ou par appel vidéo pour faire des étirements et danser en même temps qu'elle.

Cette idée plaît à Joséphine et se sent heureuse que sa collègue se joigne à elle de cette façon.



Quand quelqu'un éprouve une profonde détresse

Les signes de stress décrits auparavant sont des réactions naturelles qui pourront fluctuer au cours du temps. Cependant, certaines personnes peuvent éprouver des réactions plus durables et intenses. Lorsque cela se produit, elles peuvent être plongées dans une profonde détresse. Lors de circonstances hors du commun, ceci est une réaction normale, mais cela peut paralyser les gens. Une aide spécialisée est souvent nécessaire dans ces cas-là.

Les signes de cet état de détresse se manifestent notamment par le fait qu'elle :

Est tellement bouleversée qu'elle ne peut plus prendre soin d'elle-même ou des autres

Est très anxieuse et craintive

Parle de vouloir se faire du mal ou se suicider

Pleure

Ne se rappelle plus son nom d'où elle vient ce qui se passe autour d'elle

Crie

Tremble

Se renferme sur elle-même

Est très irritable

Menace de faire du mal aux autres

Se sent désorientée ou plongée dans « l'irréel »

Que faire lorsque vous rencontrez une personne en état de profonde détresse

1 Si vous ne vous sentez pas en sécurité, partez et allez chercher de l'aide.

Si vous pensez que la personne peut se faire du mal, demandez du soutien (à un collègue ou appelez les services d'urgence, etc.). Prenez des mesures préventives contre l'infection à la COVID19 (notamment, la distanciation physique). Ne vous mettez pas en danger.

2 Dites qui vous êtes, présentez-vous de façon claire et respectueuse : donnez vos nom et fonctions, et montrez que vous êtes là pour l'aider. Demandez son nom pour pouvoir l'aborder plus facilement.

3 Restez calme : ne criez pas sur la personne et ne cherchez pas à la contraindre par la force.

4 Écoutez : utilisez vos compétences de communication, comme cela est présenté au module 2. Ne faites pas pression sur la personne pour qu'elle parle. Soyez patient et répétez que vous êtes là pour aider et écouter.

5 Offrez du réconfort et des informations pratiques : si cela est possible, proposez un endroit calme pour parler, une boisson non alcoolisée ou une couverture. Ces gestes de réconfort aideront à se sentir en sécurité. Demandez ce dont elle a besoin : ne préjugez pas savoir ce qu'il lui faut.



Si êtes au téléphone, essayez de rester en ligne jusqu'à ce qu'elle se calme ou que vous contactiez les services d'urgence pour qu'ils aillent l'aider. Vérifiez qu'elle se sent à l'aise et qu'elle peut parler.

6 Aidez les gens à reprendre le contrôle d'eux-mêmes :

- a. En cas d'anxiété, aidez à respirer lentement : voir la technique de « respiration lente » en page 14.
- b. En cas de déconnexion de l'environnement, rappelez à la personne où elle se trouve, le jour, l'endroit et qui vous êtes. Demandez-lui de citer des choses se trouvant dans son environnement immédiat (par exemple : « Dites-moi ce que vous voyez ou entendez »).
- c. Aidez-la à utiliser ses ressources personnelles et à communiquer avec les personnes qui la soutiennent.

7 Fournissez des informations claires.

Donnez des informations fiables pour aider cette personne à comprendre la situation et les aides auxquelles elle peut avoir accès. Assurez-vous d'utiliser des mots simples. Délivrez un message clair et répétez-le ou notez-le si besoin. Demandez si elle a bien compris ou si elle a des questions.

8 Restez avec la personne.

Ne laissez pas la personne seule. Si vous ne pouvez pas rester, cherchez une personne sûre, qui puisse rester avec elle jusqu'à ce que vous trouviez de l'aide ou qu'elle se soit calmée.

9 Recherchez l'assistance d'un spécialiste.

Laissez d'autres personnes possédant des compétences plus spécialisées, telles que des médecins, des infirmières, des thérapeutes et des professionnels de la santé mentale prendre le relais. Mettez la personne en contact directement avec le soutien ou assurez-vous de lui donner des informations claires pour obtenir de l'aide.

Module 5

Aider dans des situations particulières

Certaines situations qui nécessitent des attentions spéciales pendant la pandémie de COVID19 sont répertoriées ici.

Assurez-vous que les personnes en situation de vulnérabilité ou de marginalité ne sont pas négligées

N'importe qui peut se trouver dans cette situation à un moment donné de sa vie. En raison des obstacles, des préjugés et de la stigmatisation associés à des aspects particuliers de leur identité, certaines personnes seront plus souvent confrontées à ces situations et de manière plus violente. Ces personnes auront probablement besoin d'une attention particulière pendant la pandémie de COVID19. Elles comprennent :

- les personnes à risque ou victimes de violences ou de discrimination (notamment, les personnes qui sont victimes de violence sexiste ou de violence entre partenaires intimes, qui peuvent s'intensifier lors des restrictions de mouvement pendant la pandémie, les LGBTQI+, les minorités, les migrants, les réfugiés, les personnes handicapées)
- les personnes âgées, en particulier celles qui sont oublieuses (notamment celles atteintes de démence sénile)
- les femmes enceintes et les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques qui ont besoin d'un accès régulier aux services
- les personnes handicapées, y compris celles touchées par des problèmes de santé mentale et des handicaps psychosociaux
- les enfants, les adolescents et les personnes qui en ont la garde
- les personnes vivant dans des endroits surpeuplés (les prisonniers, les personnes en détention, les réfugiés rassemblés dans des camps et des habitats informels, les personnes âgées vivant dans des établissements de soins de longue durée, les personnes internées dans les hôpitaux psychiatriques, les unités de soins hospitaliers ou d'autres institutions...) ou les sans-abri
- les personnes vivant seules qui ont des difficultés à sortir de leur domicile
- les personnes qui peuvent avoir des difficultés à accéder à des services (par exemple les migrants).



Toutes les vulnérabilités ne seront pas forcément visibles ou faciles à identifier, il est donc important de répondre de manière attentionnée et empathique à toute personne que vous rencontrerez.

Soutien aux personnes vivant dans des maisons de soins

Ceux qui travaillent dans des maisons de soins (par exemple, les maisons de repos et autres institutions) peuvent faire face à des problèmes particuliers. Les personnes âgées ont un plus fort risque d'infection à la COVID19 et un risque d'évolution potentiellement plus grave de la maladie. Elles peuvent ressentir de l'anxiété, de la peur et une plus grande tristesse, d'autant plus que les mesures de confinement peuvent les empêcher de voir leurs proches.

Des circonstances hors du commun telles que la pandémie de COVID19 peuvent favoriser la montée de violations des droits de la personne et de la dignité humaine, entre autres dues à la négligence dans les institutions.

Les employés peuvent se sentir coupables ou impuissants à changer la situation, et peuvent avoir besoin d'informations et de formations complémentaires pour préserver les droits de la personne et de la dignité humaine des résidents.



Autres ressources

Voir l'annexe sur les personnes âgées dans la note d'information du CPI sur la prise en compte des aspects psychosociaux de santé mentale et du soutien de COVID19 : <https://bit.ly/3ecMnZ>.

Femmes et filles touchées par la COVID19

Comme pour d'autres formes d'urgences, la COVID19 expose les femmes et les filles à des niveaux de vulnérabilité plus élevés : augmentation des devoirs des femmes dans la prise en charge des membres âgés et des malades de la famille, ou des frères et sœurs qui ne sont pas scolarisés.

Elles risquent davantage d'être victimes de violence au foyer et d'être coupées des services de protection et des réseaux sociaux. Un certain nombre de femmes et de filles peuvent bénéficier d'un accès réduit aux services : de santé, de santé sexuelle et reproductive, de santé maternelle, néo-natale et infantile.

À court et à long terme, elles peuvent rencontrer de plus grandes difficultés économiques, ce qui pourra accroître davantage leurs risques d'exploitation et d'abus, et de les pousser à prendre des risques professionnels. Il est donc important de veiller à répondre aux besoins spécifiques des femmes et des filles dans tous les aspects de la riposte à la pandémie, notamment sur les lieux de travail, dans les communautés et dans les camps.



Autres ressources

ONU Femmes. Note de synthèse : L'impact de la COVID19 sur les femmes et les filles : <https://bit.ly/3dblVxR>

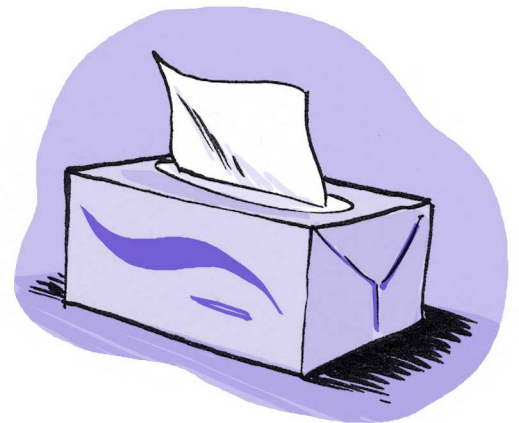
Note technique provisoire du CPI sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) dans le cadre de la réponse à la pandémie de COVID19 : <https://bit.ly/2YaVJzh>

Orientation provisoire : alerte sur le genre pour la pandémie de COVID19 : <https://bit.ly/37CqWy8>

Soutien aux personnes en deuil

Pendant la pandémie de COVID19, il est particulièrement difficile de pleurer la perte d'êtres chers. Les personnes peuvent ne pas pouvoir recourir à leurs moyens habituels pour faire face au stress, comme de chercher du soutien auprès des membres de leur famille, ou ne pas pouvoir accomplir leurs activités quotidiennes normales. Elles peuvent être amenées à penser que leur perte n'est pas significative pour les autres, vu toutes les personnes qui meurent de COVID19, et elles peuvent être empêchées d'accomplir les rituels entourant les funérailles habituellement pratiqués.

Ceux qui travaillent pendant la pandémie de COVID19 peuvent voir plus de morts et de chagrins que d'habitude. Ils peuvent se sentir submergés par tout de dont ils sont témoins.



Autres ressources

Le deuil dans des temps exceptionnels (Irish Hospice Foundation) : <https://bit.ly/2Sh60X1> (en anglais).

Communiquer avec les enfants sur la mort et aider les enfants à faire face au deuil : <https://bit.ly/3d2hZQp> (en anglais).



Soutien à ceux qui vivent dans des camps de réfugiés et des installations informelles de réfugiés et de migrants

Les problèmes spécifiques rencontrés par les personnes vivant dans de telles installations incluent :

- Ne pas pouvoir accéder aux services élémentaires tels que nourriture, abri, eau, assainissement, hygiène et soins de santé adéquats ;
- Ne pas pouvoir respecter les règles relatives à la distanciation physique en raison de conditions de surpeuplement ;
- Subir des violations des droits de la personne de la part de ceux qui appliquent les restrictions de mouvement.

Autres ressources

Conseils pratiques sur la COVID19 et les enfants migrants, réfugiés et déplacés internes (UNICEF) : <https://uni.cf/2VZIDCk> (en anglais).

Ceux qui continuent à travailler dans des camps de réfugiés alors que d'autres agences auront pu se retirer peuvent se retrouver avec une charge de travail accrue et écrasante. En outre, les réfugiés et autres personnes déplacées ont déjà perdu leur foyer, leur communauté, leurs proches ou leurs moyens de subsistance, et peuvent avoir moins de ressources internes et externes pour faire face à ces circonstances.



Soutien aux personnes handicapées

Les personnes handicapées peuvent rencontrer un certain nombre d'obstacles pour accéder à des informations pertinentes et inclusives sur la COVID19, sa propagation et les moyens de rester protégés. Les personnes vivant en institution seront affectées par les problèmes mis en évidence plus haut, pour celles qui vivent dans des maisons de soins, et risquent d'être victimes d'abus ou de négligence.

Dans les environnements pas ou peu inclusifs, les personnes handicapées ont généralement moins accès aux soins et services, en particulier la nourriture, les soins de santé, les services essentiels et l'information. Dans ces conditions, les personnes handicapées peuvent subir des conséquences plus graves au cours de cette crise.

Autres ressources

Vers une réponse à la COVID-19 inclusive des personnes handicapées : 10 recommandations de l'Alliance internationale pour les personnes en situation de handicap : <https://bit.ly/2zEfOnU>
Action communautaire pour l'inclusion des personnes handicapées — Matrice COVID19 (CBM) : <https://bit.ly/2KooqRu> (en anglais)

Annexe A

Conseils aux dirigeants et superviseurs qui soutiennent leur personnel et leurs bénévoles

En tant que dirigeant ou superviseur, vous jouez un rôle éminent pour assurer le bien-être, la sécurité et la santé de vos travailleurs ou bénévoles. Vous pouvez utiliser les compétences décrites dans ce guide pour soutenir votre personnel et vos bénévoles s'ils sont plongés dans l'angoisse, et vous pouvez créer un environnement de travail favorable qui stimule la santé et le bien-être des employés.

Pour soutenir le personnel et les bénévoles, vous pouvez :

Les encourager de manière proactive à s'engager dans des stratégies positives pour prendre soin de leur santé par eux-mêmes et créer un environnement de soutien collectif entre les équipes.

Donnez l'exemple en montrant des comportements de travail sains (par exemple, ne faites pas d'heures supplémentaires, soyez aimable avec les autres).

Offrez une formation continue pour travailler dans le contexte de la COVID19.

Fournissez des informations fiables, actualisées et faciles à comprendre sur la façon de rester en sécurité pendant la pandémie de COVID19.

Organisez des réunions périodiques pour discuter des problèmes, des inquiétudes et des solutions.

Veillez à ce qu'ils fassent des pauses régulières et leur donner du temps pour contacter leur famille et leurs amis.

Mettez en place un système de jumelage par binôme pour s'épauler mutuellement et encouragez le soutien par des pairs.

Mettez à disposition de l'ensemble du personnel et des bénévoles des informations sur les thérapies et le soutien anonyme en matière de santé mentale.

Soyez attentif aux membres du personnel et aux bénévoles qui pourraient se retrouver en situation vulnérable ou marginalisée et qui pourraient avoir besoin d'un soutien plus important.

Mettez en place une politique de la porte ouverte pour que le personnel et les bénévoles puissent faire part de leurs problèmes, de préférence à une personne différente de leur supérieur hiérarchique.

Résolvez les conflits de façon proactive : insistez sur l'importance d'un environnement où chacun doit se sentir appuyé par l'équipe, et faites preuve d'amabilité et de compassion envers vous-même et les autres.

Le cas de Selena

Selena gère une petite équipe de conseillers. En raison de la pandémie de COVID19, tout le monde travaille à distance. Pour soutenir son équipe, Selena organise des appels quotidiens de contrôle avec son équipe pour s'assurer que tout le monde va bien, pour aborder toutes les préoccupations et pour fournir des conseils ou des informations actualisées sur la COVID19. Selena invite son équipe de conseillers à organiser régulièrement des rencontres sociales et à se soutenir entre pairs en dehors de sa présence, pour les aider à se relaxer et à créer un environnement d'équipe. Elle leur fournit également des numéros de téléphone de services de conseil.

Pour aider son personnel à se sentir apprécié et motivé, Selena envoie un courriel hebdomadaire pour remercier l'équipe pour son travail.



Autres ressources

Rester résilient pendant une pandémie (Headington Institute) : <https://bit.ly/3ewMlq8> (en anglais).

Ressources en matière de soins du personnel des organisations pour les dirigeants et le personnel (Fondation Antares) : en plusieurs langues <https://bit.ly/34McOkp>
Santé mentale et soutien psychosocial à l'intention des employés, des bénévoles et des communautés après l'éclosion du nouveau coronavirus (FICR) : <https://bit.ly/3fxgo6k>

Annexe B

Élaborez ici vos propres routines

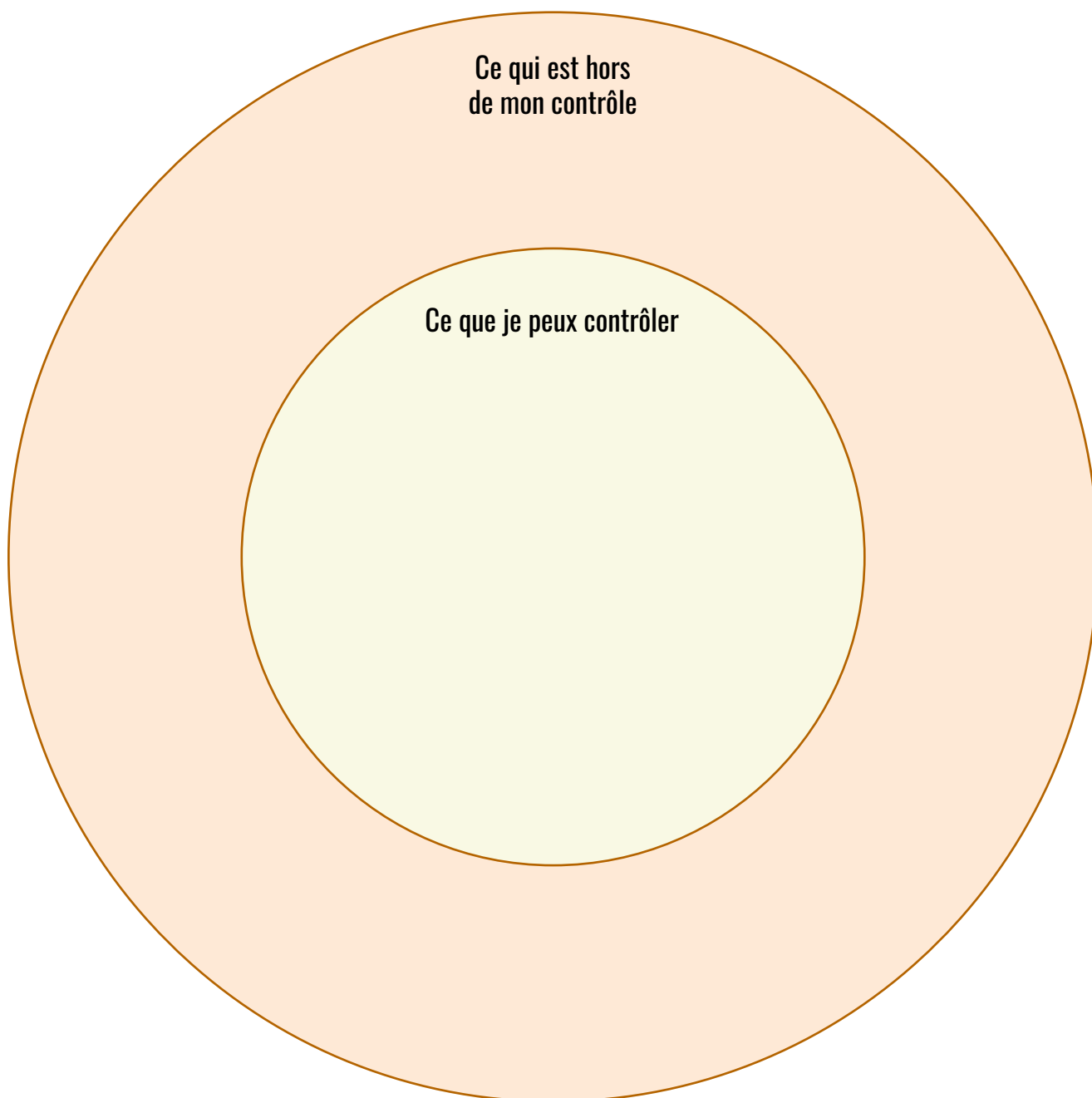


| Horaires | Que vais-je faire ? |
|----------|---------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Annexe C

Cercles de contrôle

Si vous ressentez de l'impuissance à aider les autres, il peut être utile d'identifier les problèmes que vous pouvez résoudre vous-même et ceux dont la résolution ne dépend pas de vous. Soyez indulgent avec vous-même si vous n'avez pas la possibilité d'aider dans une situation particulière.



Annexe D

Instructions pour une relaxation musculaire progressive

Un outil utile de gestion du stress ! L'exercice dure environ sept minutes.

Voici une routine permettant d'obtenir une relaxation musculaire progressive. Vous pouvez utiliser cet exercice pour vous-même, en tant que l'une de vos stratégies de soins personnels, mais vous pouvez également le proposer à d'autres, notamment aux personnes que vous pouvez aider. Si vous le proposez à d'autres personnes, pensez à garder un ton de voix apaisant lorsque vous donnerez les instructions qui suivent et parlez lentement, en laissant suffisamment de temps aux gens pour ressentir pleinement l'effet de la relaxation.

Routine de relaxation musculaire progressive

Tout en respirant, nous allons progressivement relâcher nos muscles afin que vous puissiez sentir la différence entre leur état de tension et de relaxation. Il arrive souvent que nous n'ayons pas conscience de maintenir certaines tensions dans notre corps. Ces exercices nous rendront plus conscients de cela et vont nous offrir un moyen de relâcher la tension.

Fermez les yeux et asseyez-vous droit sur votre chaise. Placez vos pieds sur le sol et sentez le sol sous vos pieds. Relâchez les muscles de vos mains et posez les mains sur vos genoux. Je vais vous demander de tendre et de resserrer certains muscles de votre corps tout en inspirant. Pendant que vous tendez et maintenez les muscles bandés, vous retiendrez votre souffle jusqu'à ce que j'aie compté jusqu'à trois, puis vous les détendrez complètement quand je vous dirai d'exhaler.

Commençons par nos orteils...

Conduisez LENTEMENT la personne vers une relaxation progressive de ses muscles. Demandez-lui de tendre une partie de son corps et d'inspirer et de retenir son souffle pendant que vous comptez lentement à voix haute, comme ceci : *inspirez et retenez votre souffle, 1 --- 2 --- 3*. Dites ensuite : *Expirez et détendez-vous*. *Élevez légèrement la voix lorsque vous direz « inspirez et retenez votre souffle » et abaissez-la lorsque vous direz « expirez et détendez-vous ».*

Demandez à la personne de tendre puis de détendre ses muscles dans cet ordre :

- *Recroquevillez vos orteils de toutes vos forces, et maintenez fermement la tension.*
- *Tendez les muscles de vos cuisses et de vos jambes.*
- *Tendez votre ventre et maintenez-le tendu.*
- *Serrez les poings.*
- *Tendez vos bras en pliant les coudes et en serrant vos bras le long du haut de votre corps.*
- *Haussez les épaules jusqu'aux oreilles.*
- *Tendez tous vos muscles faciaux.*

Après qu'elle a expiré et a détendu chaque partie de son corps, dites-lui : *... Maintenant, sentez comment vos [orteils, cuisses, visage, front, etc.] sont détendus. Respirez normalement. Sentez le sang entrer dans vos [orteils, cuisses, etc.]*

Maintenant, baissez lentement le menton vers votre poitrine. Tout en inspirant, tournez lentement et délicatement la tête vers la droite, expirez en ramenant la tête vers la gauche et en la rabaissant vers votre poitrine. Inspirez vers la droite et votre dos... expirez vers la gauche et vers le bas. Inspirez vers la droite et votre dos... expirez vers la gauche et vers le bas. Maintenant, inversez les directions... inspirez vers la gauche et votre dos, expirez vers la droite et vers le bas (répétez encore deux fois cet exercice).

Maintenant, gardez la tête droite

Remarquez le calme qui envahit votre esprit et votre corps.

Prenez maintenant l'engagement de prendre soin de vous tous les jours.

Annexe E

Ressources de votre région

Les cases vides vous servent à remplir les coordonnées des ressources locales



| Service d'aide | Numéros de tél | Comment aiguiller |
|---|----------------|-------------------|
| Services de santé mentale | | |
| Service médical d'urgence | | |
| Services d'incendie | | |
| Services sociaux | | |
| Police | | |
| Services aux femmes | | |
| Sercices de protection de l'enfance | | |
| Services juridiques | | |
| Ligne d'assistance SMSPS pour la COVID-19 | | |
| | | |
| | | |

