



**COALITION FOR WORK WITH PSYCHOTRAUMA AND PEACE  
COALITION POUR LE TRAITEMENT DU PSYCHOTRAUMATISME ET LA PAIX**

**FORMATION PRAGMATIQUE D'AUTONOMISATION (FPA/PET)**

**COURS 1: INTRODUCTION AU TRAVAIL AVEC DES PERSONNES ET L'AUTO-SOINS**

VERSION 18 AOÛT 2018

© 2018 Coalition pour le Traitement Du Psychotraumatisme et la Paix, Nieuwe Pekela, Pays Bas and Vukovar, Croatie

<b><i>Mission en Croatie</i></b>	<b><i>Bureau aux Pays Bas</i></b>
M. Držića 12	c/o Kupers
32000 Vukovar	Ds. S. Tjadenstraat C81
Croatie	9663 RD Nieuwe Pekela
Tel and Fax: +385-32-441975	Les Pays Bas
Site: <a href="http://www.cwwpp.org">www.cwwpp.org</a>	Tel: +31-597-645790
E-Mail: <a href="mailto:cwwppsummer@gmail.com">cwwppsummer@gmail.com</a>	Fax: +31-597-647029
	e-mail: <a href="mailto:pabbv@telfort.nl">pabbv@telfort.nl</a>

## Table des matières

<b>Avant-propos</b>	4
<b>Section 1: Introduction</b>	5
1.1.Introduction	5
1.2.La CTDPP/CWWP	7
1.3.Formation Pragmatique d'Autonomisation (FPA/PET)	11
1.4.Facilitation	15
1.5.Remarques Finales et Exercices	19
<b>Section 2: La relation Soignant-Client</b>	22
2.1. Introduction à la Section et la relation soignant-client	22
2.2. Quelques <u>premiers</u> principes	25
2.3. Quelques points sur la Langue et la connaissance du Client	28
2.4. Créer l'Atmosphère Adéquat	37
2.5. Persistence, Patience, Insistence et Discipline	42
2.6. Identification et Maintien de l'Auto-Identité	45
2.7. Tolérance et Individualisation	48
<u>2.8. Responsabilité, Contrôle, Donner la Permission</u>	51
2.9. Donner du temps et de l'espace, écouter vs prêcher	55
2.10. Gagner et Maintenir la Confiance	57
2.11. Éthiques	61
2.12. Préparation, Flexibilité, et Adaptation	68
2.13. Religion, Croyance, et Espoir	70
2.14. Temps et Intimité Revisités	72
2.15. Remarques et Activités Finales de la Section	74

Deleted: premières

Commented [LBI]: Propre identité would sound better

Formatted: French

<b>Section 3: Auto-soins</b>	75
3.1. Introduction	75
3.2. Limites	76
3.3. L'épuisement professionnel (Burnout)	79
3.4. Auto-Réflexion et Auto-Critique	83
3.5. L'Équilibre entre la Vie Personnelle et la Vie Professionnelle	84
3.6. Supervision et Intervision	85
3.7. Facteurs Favorisant et Défavorisant l'auto-soins	87
3.8. Remarques et Activités Finales de la Section	89
<b>Remarques et Activités Finales du cours</b>	90

Deleted: Reflection

## Avant-Propos

Ce manuel est rédigé pour accompagner le premier des cours de la série Formation Pragmatique de l'Autonomisation (FPA/PET) de la Coalition pour le Traitement du Psychotraumatisme et la Paix (CTDPP/CWWPP). Comme sera expliqué dans la partie introductive, ces cours ont été développés par les employés de la CTDPP/CWWPP depuis 1988. Ils sont destinés aux personnes sans formation préalable dans ces domaines qui travaillent avec des personnes traumatisées : des demandeurs d'asile et des réfugiés, des personnes torturées, maltraitées, appartenant à des groupes minoritaires, etc.

Bien que ces cours soient protégés par le droit d'auteur, ils sont gratuits. N'hésitez donc pas à les adapter à vos propres besoins. Cependant, avant de changer les bases, nous vous demandons de nous contacter. Nous vous demandons également de nous contacter pour nous dire comment et dans quelles circonstances et conditions vous utilisez le cours. Une [autre raison](#) de nous contacter est [celle](#) de créer une communauté de pratique, c'est-à-dire un groupe de personnes sur le terrain travaillant sur ces questions. Dans ce contexte, nous souhaitons vivement connaître votre expérience locale et savoir en quoi votre expérience diffère de la nôtre. Nous incluons cette expérience dans les futures versions du cours. Veuillez nous contacter sur [cwwppsummer@gmail.com](mailto:cwwppsummer@gmail.com).

À travers ces cours, nous espérons que vous pourrez mieux comprendre les problèmes auxquels vous et vos clients êtes confrontés. Nous vous souhaitons tout le meilleur avec eux.

Deleted: Un autre objecti

Deleted: à

## **Section 1: Introduction**

### **1.1. Introduction à l’FPA/PET et à ce Cours**

L’objectif de cette série de cours est de présenter aux gens des connaissances de base, des compétences et des manières afin qu’ils puissent aider les personnes au sein de leurs propres communautés souffrant du traumatisme psychique. La série s’adresse également à ceux qui assistent ces personnes, à savoir les volontaires à court et à long terme, les membres du personnel de diverses organisations non gouvernementales, les organisations gouvernementales, les organisations intergouvernementales, etc.

Nous n’assumons pas que vous êtes un psychologue, un enseignant ou un assistant social, ni que vous avez déjà travaillé avec des gens. Notre objectif est de vous fournir suffisamment de matériel pour pouvoir aider les gens à vivre avec leurs réactions traumatisantes psychologiques.

Ces cours s’adressent particulièrement aux personnes vivant dans des zones en conflit ou ayant subi un conflit violent, ainsi qu’aux personnes vulnérables d’une manière ou d’une autre. En ce sens, nous pensons aux demandeurs d’asile et aux réfugiés et aux personnes en mouvement, aux personnes confrontées à des problèmes émotionnels, physiques et intellectuels, aux membres de groupes minoritaires, aux détenus, aux pauvres et d’autres. Nous voulons préciser au début que le traumatisme psychologique n’est pas une maladie. Nous avons tous des réactions à des événements qui nous menacent ou menacent nos proches. Ces réactions peuvent être psychologiques, telles que la dépression ou la colère, elles peuvent être physiques et peuvent être une combinaison des deux. Chaque personne réagit à sa manière. Nous examinerons ces réactions en détail dans un cours un peu plus loin dans la série.

La série est divisée en un certain nombre de cours. Ce premier est une introduction au travail avec les gens et à la gestion de vos propres sentiments, ce qui se produira naturellement lorsque vous travaillez avec d’autres personnes ayant des réactions traumatiques. Il est très important que vous reconnaissiez les événements traumatisants de votre vie et leur lien avec les traumatismes des personnes avec lesquelles vous travaillez. Il est également important de garder l’équilibre dans votre vie. Bien entendu, travailler avec d’autres personnes implique de gagner leur confiance et d’écouter attentivement. Nous y reviendrons plus tard dans ce cours et d’autres de la série.

Le deuxième cours traite de la façon dont vous communiquez avec d’autres personnes individuellement et en groupe. Nous allons vous donner quelques informations de base et des techniques. Parce que cette série est destinée à des personnes de différentes cultures

et parce que les individus sont très différents, ils sont conçus comme des fondements sur lesquels vous pouvez bâtir en fonction de votre propre culture et de votre propre style. Le troisième cours est une introduction à la psychologie et au conseil. Nous examinerons les différentes directions en psychologie, divers concepts de la psychologie et les techniques que vous pouvez utiliser. Nous verrons également comment vous travaillez avec des groupes de patients spécifiques. Le prochain cours traite la transformation non violente des conflits. Nous examinerons la médiation et d'autres formes de résolution de conflits, notamment la justice réparatrice. Ensuite, nous examinerons la société civile en général. La société civile, c'est-à-dire les organisations non gouvernementales et non commerciales, ont un rôle très important à jouer dans la société. Ils ont toujours été importants et le sont maintenant de plus en plus. Les organisations de la société civile diffèrent selon les régions. Cependant, certains principes sont très similaires partout.

Enfin, nous aborderons quelques notions de base des droits humains. Nous ne sommes pas des avocats, mais nous pensons qu'ils se trouvent des choses que tout le monde doit connaître.

Il y a des choses que nous devons mentionner avant de commencer le premier cours. Tout d'abord, nous vous invitons instamment non seulement à regarder ce cours, mais aussi à tout ce que vous pouvez trouver sur Internet et ailleurs. Plus vous voyez d'opinions variées, mieux c'est.

Aussi, que notre objectif est de vous donner les bases. Nous vous exhortons, si vous ne savez pas quelque chose, demandez à quelqu'un d'autre, même mieux, à quelques personnes, et cherchez ce que je vous n'avez pas compris. Le principe le plus important de travailler avec les gens est de ne pas nuire.

En outre, légalement, selon où vous vous trouvez, vous pouvez ou non être autorisé à faire certaines choses. Nous y reviendrons un peu plus tard dans plusieurs cours.

D'un point de vue juridique, nous n'assumons aucune responsabilité pour ce que vous faites ou pour ce qui peut être légal ou non dans ce que nous disons.

Nous espérons que ces cours vous permettront d'aider les gens autour de vous. Nous serons très ravis de votre feedback. Dites-nous ce que vous pensez, ce que nous faisons bien, ce que nous faisons mal, et ce que nous pourrions ajouter aux cours. Nous avons hâte d'avoir de vos nouvelles. N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [cwwppsummer@gmail.com](mailto:cwwppsummer@gmail.com)

### **1.1.2. Introduction à la CTDPP/CWWPP et les débuts de l’FPA/PET**

Ici, nous voulons vous parler un peu de l’histoire de la CTDPP/CWWPP, qui sommes nous, ce que nous faisons et les positions que nous prenons.

#### **CHARLES DAVID TAUBER, M.D. CEO DE LA CTDPP**

Le leader du cours, Charles David Tauber, est un médecin. Il a obtenu son diplôme de médecin à l’Université de Groningue aux Pays-Bas à la fin des années 1980. Après, il a suivi un certain nombre de cours de troisième cycle sur les traumatismes psychologiques, la médecine générale, la médecine légale et d’autres domaines médicaux. Il est l’un des fondateurs de la CTDPP/CWWPP.

Il a grandi dans un quartier de réfugiés à New York. Ainsi, il a beaucoup appris sur les réfugiés et les traumatismes chez eux ainsi que sur le plan professionnel. À propos, une de ses grand-mères était une immigrante illégale aux États-Unis.

Il travaille dans les mouvements pour le changement social depuis 1966, d’abord dans les mouvements de l’environnement et la paix, puis dans le travail avec les réfugiés et les demandeurs d’asile. Il a également suivi une formation et acquis de l’expérience dans la transformation non violente des conflits.

#### **LES DÉBUTS DE LA FORMATION PRAGMATIQUE DE L’AUTONOMISATION (EPA/PET) ET DE LA CTDPP/CWWPP**

Après avoir terminé ses études de médecine en 1988, Tauber est devenu membre du groupe d’examen médical d’Amnesty International-International Physicians et d’autres groupes Néerlandais et locaux, qui assistaient les demandeurs d’asile dans leurs demandes d’asile. Le groupe traitait également des demandeurs d’asile là où d’autres médecins n’étaient pas. Comme nous le verrons plus tard dans cette série, travailler avec des demandeurs d’asile n’est pas facile, cela demande des compétences particulières, ainsi que beaucoup de temps et d’énergie. Au moment où le groupe travaillait, il y avait beaucoup de très bonnes personnes qui consacraient leur temps et leurs efforts aux demandeurs d’asile. Il y avait également des membres du personnel des centres. La plupart des deux groupes de personnes étaient peu ou pas familiarisés du travail avec de telles personnes, c’est-à-dire avec les différences culturelles et les niveaux élevés de traumatisme, et ils ne recevaient pas d’aide pour les traumatismes qu’ils recevaient eux-mêmes en écoutant les récits de traumatisme (connu sous le nom de traumatisme secondaire). La méthode d’éducation et de supervision connue sous le nom de la Formation Pragmatique de l’Autonomisation, également connue sous le nom de FPA/PET, était née. Nous aborderons le EPA en détail à la page suivante du cours.

Au début des années 90, les guerres dans l'ancienne République socialiste fédérative de Yougoslavie ont éclaté. Certaines personnes de divers groupes ont formé un groupe de travail sur la région. La CTDP/CWWPP a été formé à partir de cela.

Depuis que Tauber est arrivé en Croatie, en Bosnie-Herzégovine et en Serbie en Juin 1995, la CTDP/CWWPP existe. Notre bureau principal est situé à Vukovar, dans l'Est de la Croatie, qui a beaucoup souffert en 1991.

La région dans laquelle nous vivons et travaillons se situe sur le Danube. Les cultures ici ont 8 000 ans et l'un des premiers calendriers en Europe a été découvert à proximité. C'est un endroit magnifique et fascinant, mais aussi triste à bien des égards.

#### **IMMATRICULATION**

Formellement, nous sommes une organisation à but non lucratif enregistrée aux Pays-Bas (un «stichting»). Nous avons également une organisation locale enregistrée en Croatie et sommes enregistrés en tant qu'organisation étrangère en Bosnie-Herzégovine. Aux États-Unis, nous avons un agent fiscal, la Fondation Baudouin des États-Unis.

#### **LES OBJECTIFS ET LES FONCTIONS DE LA CTDP/CWPP**

La CTDP a pour objectif principal d'accroître la capacité de traitement des traumatismes psychologiques et de leurs conséquences physiques. Nous savons qu'il n'y a pas assez de psychologues, psychiatres, assistants sociaux et autres pour s'occuper de toutes les personnes qui réagissent à des événements traumatisants graves tels que guerres, discrimination, migrations et autres catastrophes naturelles ou causées par l'Homme. Nous savons également que très souvent, les experts ne touchent pas les gens sur le terrain, pas plus que leurs amis et leurs voisins. Ce n'est pas que les experts n'ont pas la connaissance, mais ils sont à un niveau supérieur. Ainsi, la CTDP forme des personnes sur le terrain, dans les villages et les communautés, pour s'entraider. Ils deviennent alors des «thérapeutes aux pieds nus», autrement appelés «sympathisants» ou «thérapeutes auxiliaires». Pour cela, nous utilisons la méthode connue sous le nom de la Formation Pragmatique de l'Autonomisation, FPA/PET. Nous expliquerons FPA en détail à la page suivante du cours.

Nous offrons également un nombre très limité de consultations directes à quiconque se présente à nous.

Une autre partie importante de notre travail consiste à superviser psychologiquement les personnes qui aident d'autres personnes. Inconsciemment, lorsque nous travaillons avec des personnes, nous absorbons certains de leurs traumatismes. Nous avons également tendance à trop travailler lorsque nous nous soucions de quelque chose. Cela conduit à des réactions appelées épuisement professionnel, que nous expliquerons en détail plus loin



dans ce premier cours. La supervision psychologique signifie que toute personne qui travaille avec d'autres personnes parle à quelqu'un d'autre et élimine les traumatismes absorbés et tente de trouver un équilibre dans sa vie. Toute personne travaillant avec des personnes traumatisées a besoin de supervision, qu'il s'agisse de psychologues, de médecins, d'enseignants ou de bénévoles. Nous reviendrons très souvent sur la supervision dans cette série.

**NOS PRÉJUGÉS ET POINTS DE VUE :**

Avant d'aller plus loin, nous voulons parler de nos préjugés ainsi que de nos points de vue. Nous les avons tous, que nous en soyons conscients ou non. Nous vous demandons de prendre conscience des vôtres.

Premièrement, nous croyons que tout le monde devrait avoir le contrôle de sa vie. Notre mission est de donner aux gens les connaissances, les compétences et les attitudes pour le faire. Cela s'appelle l'autonomisation.

Ensuite, nous ne pensons pas avoir toutes les réponses. Ainsi, nous pensons que tout processus d'apprentissage et tout processus d'interaction entre des personnes vont dans les deux sens. De ce fait, nous n'arrêtons jamais d'apprendre.

De la même manière, nous croyons qu'il faut travailler de bas en haut plutôt que de haut en bas. Comme le psychologue Carl Rogers, nous pensons que les gens ont les réponses à leurs propres problèmes, plutôt que de les dicter d'en haut.

En ce qui concerne les traumatismes psychologiques, nous pensons que les personnes réagissent normalement à des événements traumatiques et que ces réactions ne sont pas pathologiques. Les réactions peuvent être psychologiques et physiques et sont généralement une combinaison des deux. Bien qu'il existe certaines combinaisons de réactions communes, la combinaison spécifique est individuelle à la personne. Nous allons parler de ces moyens courants de réagir plus tard dans la série. Le point important ici, sur lequel nous reviendrons à plusieurs reprises, est que, si vous réagissez à des événements traumatisants, vous n'êtes pas malade.

Un autre point ici est que le traitement des réactions traumatiques se fait à long terme. Il est très rare que les choses se passent du jour au lendemain, autant que nous le souhaiterions. Il faut de la patience pour les traiter.

De la même manière, nous ne croyons pas beaucoup à la pharmacothérapie. Nous savons que les médicaments peuvent parfois aider à soulager les symptômes, mais ils ne vont pas au cœur du problème. Cela nécessite une variété de travaux, dont nous parlerons plus loin dans la série. Encore une fois, le type de travail qui peut être efficace est différent pour chaque personne et peut changer au fil du temps.

Enfin, nous croyons aux groupes d'entraide, également appelés groupes d'intérêt mutuel, également appelés groupes Balint. Ce sont des groupes de personnes partageant les mêmes intérêts qui se réunissent pour discuter des problèmes qui les concernent. Il peut s'agir de personnes ayant des expériences spécifiques, de personnes vivant dans un village, de personnes ayant une maladie spécifique, d'anciens soldats, d'anciens adolescents et d'une très grande variété de personnes vivant dans d'autres circonstances. Souvent, les membres de ces groupes en savent plus que les experts. En outre, le fait de savoir que vous n'êtes pas seul et que vous pouvez partager avec quelqu'un d'autre est d'une grande aide.

Je vous prie de penser aux points que nous avons soulevés ici. Si vous le souhaitez, veuillez donner votre avis sur ce que nous avons dit et sur vos propres préjugés. N'oubliez pas que tout le monde peut voir ce que vous avez écrit. Vous pouvez également nous écrire directement à l'adresse [cwwppsummer@gmail.com](mailto:cwwppsummer@gmail.com).

### **1.3. FORMATION PRAGMATIQUE DE L'AUTONOMISATION (EPA/PET)**

#### **L'HISTOIRE DE L'FPA/PET**

L'FPA a été développé à l'origine aux Pays-Bas pour répondre aux besoins de volontaires avec des demandeurs d'asile bien braves mais qui n'avaient que peu ou pas d'éducation dans ces domaines ou dans une supervision psychologique. On a demandé à ces personnes de traiter avec des cultures qui n'étaient pas les leurs et avec des personnes très traumatisées psychiquement par ce qui leur était arrivé dans leur région d'origine et au cours de leur voyage, ainsi que par le biais des processus administratifs de recherche d'asile. Plus tard, des médecins, des infirmières, des assistants sociaux et d'autres professionnels nous ont également demandé de l'aide.

#### **OBJECTIFS DE L'FPA/PET**

Dans l'édition du Septembre 2007 du journal médical The Lancet, il a été signalé que plus de 90% des personnes ayant besoin d'une assistance psychologique n'en avaient pas. Malheureusement, depuis lors, la situation ne s'est pas améliorée. L'objectif principal de l'FPA est donc d'accroître la capacité de traitement des traumatismes psychologiques.

#### **QUELQUES AVANTAGES DE L'FPA/PET**

Un autre point est que les soi-disant experts ont tendance à être d'élite et ne sont pas étroitement liés aux personnes qu'ils essaient de servir. Les gens acceptent beaucoup mieux les choses des membres de leurs propres communautés que des experts. Ils se sentent mieux compris et que la personne qui travaille avec eux est davantage sur leur longueur d'onde.

En outre, le traitement psychologique est fortement stigmatisé dans de nombreuses cultures. D'autres personnes pensent que la personne est folle, hors de son esprit. Parler avec un ami ou avec un membre de votre communauté est beaucoup moins stigmatisé que d'aller voir un psychologue ou un psychiatre. Ensuite, vous n'êtes pas malade ou fou, mais vous obtenez de l'aide.

#### **TERMINOLOGIES DES PERSONNES FORMÉES EN FPA/PET**

Nous appelons les personnes formées à l'EPA «thérapeutes aux pieds nus» ou «sympathisants» et parfois «thérapeutes auxiliaires». Vous voudrez peut-être donner à ces personnes un nom plus approprié à votre propre culture. Vous devez faire attention à ne pas enfreindre les lois ou conventions de l'endroit où vous vivez. Par exemple, dans de nombreux endroits, le terme thérapeute est réservé aux personnes ayant suivi une formation spécifique et / ou ayant été testées par un organisme gouvernemental ou professionnel. La même chose peut être vraie du mot conseiller. Soyez prudent de cela.

### LA METHODOLOGIE DE L’FPA/PET

La méthodologie de l’FPA est aussi importante, voire plus importante que son contenu.

Premièrement, il est important de limiter la taille du groupe éducatif ou d’entraide afin que tout le monde puisse participer pleinement. Notre ligne de conduite à ce sujet se situe entre trois et douze personnes. Si le groupe devient plus grand, nous le scindons en deux groupes ou plus.

Ensuite, il est important de limiter la durée de chaque session. Selon notre expérience, les gens peuvent se concentrer pendant environ une heure et demi à deux heures, généralement avec une pause à peu près à mi-chemin. Cela peut différer selon les groupes.

Un aspect important de l’FPA est que chaque groupe est spécifique. Ainsi, même deux groupes d’une même ville avec des personnes du même âge et du même milieu seront différents.

Le programme d’études FPA est celui que vous suivrez dans cette série de cours. Cependant, vous pouvez ajouter des éléments spécifiques au programme. Vous pouvez même vouloir supprimer certaines choses, en fonction des besoins et des désirs des membres du groupe, bien que nous ne le recommandons pas.

L’ordre de ce qui est couvert n’est pas important tant que tout est couvert à long terme. L’un des rôles de l’animateur du groupe est de garder une trace de cela. Nous parlerons de facilitation dans la section suivante de ce cours et dans le cours sur la communication.

En général, une session commence par le fait que chaque personne raconte ce qui s’est passé dans sa vie depuis la dernière session. Le groupe choisit ensuite un sujet à discuter.

Le sujet est important. Cela peut être quelque chose qui s’est passé dans la communauté, dans la vie d’un ou plusieurs membres du groupe, ou ce que les gens veulent savoir. Le fait est qu’il y a discussion et que les gens gagnent la confiance les uns avec les autres afin de pouvoir discuter de pratiquement tout ce dont ils veulent discuter. Le psychologue Carl Rogers a déclaré que nous sommes les meilleurs experts de nous-mêmes. Par conséquent, nous connaissons également le meilleur ordre dans lequel aborder les sujets qui nous intéressent.

En ce sens, l’FPA peut ressembler à une thérapie. Nous parlons de nous-mêmes et de nos propres problèmes dans un lieu sûr, ce qu’est vraiment la thérapie. Bien sûr, dans un groupe FPA, ce type de discussion est beaucoup moins stigmatisé.

En outre, la pratique devient une partie importante des groupes EPA. Ainsi, dans le cours de communication, nous apprenons à tenir une conversation entre deux personnes et à tenir

une bonne conversation de groupe. De plus, il est possible de s'entraîner à gérer des situations spécifiques.

### **LA SUPERVISION PSYCHOLOGIQUE**

La supervision psychologique a souvent lieu dans les groupes FPA. Elle comporte plusieurs parties. En premier lieu, il s'agit de regarder ce que vous faites avec un client ou avec d'autres personnes. Le rôle du superviseur ou du groupe de supervision, qui peut également être appelé un groupe Intervision ou un groupe Balint, n'est pas de critiquer quelqu'un, mais de donner de nouvelles perspectives et de nouveaux angles auxquels il n'a peut-être pas pensé. Deux têtes ou plus valent généralement mieux qu'une.

L'autre objectif de la supervision est qu'une personne découvre comment le travail affecte sa vie privée et inversement. Travailler avec des clients très traumatisés est difficile et a des effets émotionnels sur tout le monde. Les gens pensent qu'ils doivent être forts et ne veulent pas regarder ces difficultés, qui sont naturelles. C'est très important d'avoir un équilibre dans la vie. Parler à une autre personne aide.

Comme nous l'avons déjà mentionner, nous pensons que la supervision est essentielle pour quiconque travaille avec d'autres personnes, quel que soit leur niveau. Cela vaut non seulement pour les psychologues et les psychiatres, mais pour tout le monde, y compris les assistants sociaux, les enseignants, la police, les pompiers et les volontaires, quelle que soit leur implication à long ou à court terme. Nous allons jusqu'à dire que les personnes qui ne sont pas supervisées n'agissent pas de manière professionnelle et responsable. La supervision aide à prévenir et à guérir l'épuisement professionnel. Nous parlerons d'épuisement en détail plus tard dans ce cours.

En raison de toutes les données personnelles impliquées dans les groupes EPA, il est très important d'établir des règles de confidentialité, c'est-à-dire que ce qui est discuté à l'intérieur du groupe ne peut pas être discuté en dehors de celui-ci. Les autres règles dépendent du groupe et nous allons parler de certaines des règles que nous utilisons dans la section suivante. Nous verrons plus en détail comment les groupes travaillent dans le cours sur la communication.

### **LE CONTENU DE L'FPA/PET**

Premièrement, l'FPA inclut des personnes qui apprennent à travailler avec d'autres. Il en y a quelques principes généraux que nous aborderons un peu plus tard dans ce cours. Le moindre de ceux-ci est comment gagner la confiance. L'éthique dans les relations avec les autres est également essentielle, et nous en parlerons en détail.

Comme nous l'avons mentionné, il est également très important que vous appreniez à prendre soin de vous.

Il est également très important d'apprendre à communiquer avec d'autres personnes, individuellement et en groupe. Ce sera différent selon les cultures. Nous allons donc parler de fondements que vous pourrez adapter à votre propre situation.

La psychologie, les traumatismes et les moyens d'y faire face constituent un domaine très vaste. Nous pensons que les gens ont besoin d'en savoir le plus possible. Ainsi, nous parlerons de différentes approches de la psychologie, de divers concepts en psychologie, de ce qu'est un traumatisme à différents points de vue, de situations spécifiques pouvant causer un traumatisme et de la façon de traiter les gens dans ces situations pour les aider à s'accommoder avec ce qu'ils ont vécu.

Nous verrons ensuite comment transformer les conflits de situations violentes et négatives en situations positives afin que les gens puissent vivre les uns avec les autres sans recourir à la violence. Le travail psychologique est très important à cet égard.

Après, nous parlerons de la société civile, c'est-à-dire du travail non gouvernemental et non commercial. Il existe une longue tradition de ce type de travail dans de nombreux endroits. Dans d'autres endroits, il est relativement nouveau. Certes, cela change très rapidement.

En outre, nous pensons qu'il est important de parler de la manière dont les gens peuvent s'intégrer dans les sociétés et de la façon dont les sociétés peuvent évoluer pour inclure les gens. Nous voyons cela comme une voie à double sens.

Enfin, nous parlerons des droits humains. Nous pensons que tout le monde devrait savoir qu'il existe certains principes de base.

#### **QUELQUES COMMENTAIRES FINAUX**

L'FPA comprend beaucoup de matériel. Nous vous conseillons alors de ralentir et de résoudre les problèmes qui vous concernent le plus.

Enfin . Si vous envisagez sérieusement de suivre cette série de cours, nous pensons que ce serait une bonne idée que vous formiez un petit groupe pour discuter entre vous. Nous en reparlerons dans la section suivante.

Comme toujours, dites-nous ce que vous pensez. Nous voulons vraiment savoir. Je vous prie de nous écrire à [cwwppsummer@gmail.com](mailto:cwwppsummer@gmail.com). Veuillez également consulter notre site Web, [www.cwwpp.com](http://www.cwwpp.com).

## 1.4. INTRODUCTION À LA FACILITATION

### INTRODUCTION

Dans la page précédente, nous avons parlé de la constitution d'un groupe FPA. Ici, nous allons parler de la façon de faciliter un tel groupe. Nous aurons beaucoup plus à dire à ce sujet dans le cours de communication qui suivra dans la série.

### LES RÔLES DE LA FACILITATION

En principe, dans un groupe FPA, tout le monde participe sur un pied d'égalité et assume l'entière responsabilité du groupe, de sorte qu'un facilitateur ne soit pas vraiment nécessaire. Cela ne se produit pas dans de nombreux groupes et c'est donc une bonne idée de confier ce type de responsabilité à une ou deux personnes. En outre, les gens peuvent faciliter à tour de rôle.

La facilitation a besoin de l'expérience. Même les personnes les plus expérimentées ne réussissent pas toujours correctement. Il est également parfois difficile de voir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Nous vous conseillons de continuer avec cela et, après chaque séance de groupe, d'examiner ce que vous avez fait et de demander aux autres membres du groupe ce qu'ils en pensent. Vous pouvez le faire en privé ou, mieux encore, demander lors d'une séance de groupe ce que les gens en ont pensé. Cela peut aussi apporter de la solidarité au groupe et accroître la confiance.

La participation est l'un des éléments les plus importants d'un groupe FPA. Ainsi, chacun a besoin de parler, d'exprimer son point de vue et de pratiquer. C'est la responsabilité de l'animateur de faire en sorte que les personnes qui ne parlent pas s'expriment pleinement et de contrôler les personnes qui dominent. Cela peut être difficile, surtout lorsque les gens ont une forte personnalité. Ceci est particulièrement important lorsque vous parlez de problèmes sensibles et personnels, ce qui se produit fréquemment dans les groupes FPA.

De plus, rappelez-vous que les groupes FPA sont des groupes de partage et qu'ils ne devraient pas être des conférences. Cela ne veut pas dire que ce n'est pas bon pour le facilitateur ou pour quelqu'un d'autre de parler pendant un moment d'un sujet spécifique ou de démontrer une technique spécifique. Cependant, l'un des points forts de l'FPA concerne l'expérience des participants et la manière dont diverses expériences contribuent aux connaissances, compétences et attitudes générales du groupe.

Un autre rôle important pour le facilitateur est de garder une trace du temps. Nous avons constaté qu'il était difficile pour la plupart des gens de se concentrer plus de 50 minutes environ sans pause et qu'une séance d'une heure et demie à deux heures était largement suffisante. Il existe des exceptions, bien sûr, en particulier sur des sujets sensibles et

personnels. Les sessions peuvent être plus longues ou plus courtes, en fonction des besoins et des désirs des membres du groupe. Cependant, nous constatons que prendre une pause dans le temps, même jusqu'à la prochaine session, donne de l'espace et de la distance, et peut aider. Cela permet aux gens d'absorber des choses en termes de pensée et d'émotions. Encore une fois, le rôle de l'animateur est de garder un œil sur l'heure et de décider le moment où il est temps de faire une pause ou de s'arrêter.

#### **LOCATION**

Nous avons organisé des groupes un peu partout, dans des salles de classe et des bureaux, dans des salons et des cuisines, dans des cafés, dans des parcs et ailleurs. L'environnement doit être raisonnablement agréable et privé pour que les personnes puissent s'exprimer sans risquer d'être entendues. En outre, il est important que le niveau de bruit de fond ne soit pas élevé.

#### **AUTRES ÉQUIPEMENTS**

Il est pratique d'avoir du papier avec vous pour pouvoir dessiner ou démontrer des choses. Cela aussi peut être fait électroniquement. Selon notre expérience, les téléphones mobiles sont généralement un peu trop petits, mais les tablettes peuvent fonctionner assez bien. Faire les choses par voie électronique présente également l'avantage de pouvoir distribuer le matériel à tout le monde ultérieurement.

#### **REGLES ET PROCEDURES DU GROUPE**

Nous aimons établir des procédures de travail, ou des règles, si vous le souhaitez, lors de la première ou de la deuxième session du groupe, afin que tout le monde se trouve sur la même page. Ce qui suit sont quelques-uns de ceux que nous utilisons. Cependant, chaque situation est différente. Ces procédures ne doivent pas être dictées d'en haut, mais doivent être approuvées par tous les membres du groupe. Les règles devront peut-être être modifiées si les circonstances changent, bien sûr.

Le premier point est que tout le monde doit être présent, ceci dans plusieurs sens du mot. Les gens doivent venir à l'heure et à chaque session du groupe. C'est très frustrant pour les membres du groupe qui sont loyaux lorsque d'autres personnes arrivent en retard ou pas du tout. Cela signifie également que les choses doivent éventuellement être répétées et que des points importants peuvent être perdus entre les personnes. Une partie du matériel peut être donnée aux membres du groupe absents, mais l'esprit et la confiance du groupe sont altérés lorsque des personnes ne sont pas présentes, en particulier lorsque des problèmes personnels sont discutés.

Un point similaire s'applique aux personnes concentrées sur ce qui se passe dans le groupe. Dans certaines circonstances et avec certaines personnes, cela est difficile. Ces difficultés doivent être discutées ouvertement au sein du groupe. Dans le même esprit, il existe une



règle selon laquelle les téléphones mobiles doivent être mis en silence et que personne ne peut envoyer de SMS pendant le groupe, sauf en cas d'extrême urgence.

Généralement, nous commençons chaque session d'un groupe en demandant aux gens ce qui leur est arrivé entre la dernière session et maintenant. Les gens peuvent parler dans l'ordre de leur choix tant que tout le monde parle. Bien entendu, les gens peuvent dire qu'ils ne veulent pas parler. Nous décourageons cela.

Les membres du groupe choisissent ensuite le sujet de la session. Cela peut être théorique ou personnel. Très souvent, les deux vont ensemble. Un exemple qui s'est produit dans nos groupes est le sujet de la violence domestique. Nous en avons parlé du point de vue très personnel de plusieurs membres du groupe et de plusieurs points de vue théoriques du traumatisme. Nous avons également expliqué ce qu'il fallait faire dans la pratique et comment le guérir. Ce genre de discussion dure généralement plusieurs sessions. C'est le rôle de l'animateur de ramener le groupe là où il se trouvait au début de la nouvelle session.

La vie privée au sein d'un groupe est essentielle. Nous sommes très stricts à ce sujet. Bien sûr, les gens peuvent parler du matériel théorique à n'importe qui. Cependant, aucun matériel personnel ne peut sortir du groupe, même vers des partenaires, des amis proches ou qui que ce soit d'autre. Nous avons exclu des personnes de leurs groupes pour avoir enfreint cette règle. Ceci est crucial pour gagner la confiance et la solidarité. Surtout dans les petites communautés, c'est essentiel. Parler en vrac peut nuire gravement aux gens.

Une autre règle que nous obligeons est de ne pas juger les gens, mais de parler de leurs actions. C'est une différence cruciale. Nous faisons tous de notre mieux. Nous échouons tous parfois. La compassion et l'empathie sont essentielles. C'est une grande partie de ce que sont ces cours.

Il est également très important que les gens disent la vérité dans le groupe. Souvent, les gens veulent se faire mieux voir, cela détruit la confiance. Il est également lié au point précédent, à savoir que les personnes ne doivent pas être jugées sévèrement comme des personnes. Ne pas dire la vérité déforme la situation et rend l'éducation beaucoup plus difficile.

Une autre règle que nous avons est que quiconque dans le groupe peut dire «non» ou «arrêter» si le sujet devient trop difficile à gérer. Beaucoup de choses qui se passent dans les groupes FPA deviennent émotives et touchent des zones sensibles. Dans ce cas, le sujet est généralement reporté à une autre session. L'un des rôles de l'animateur est de parler à la personne qui dit «arrêtez» et de savoir ce qui se passe, si la personne est disposée à en parler. Sinon, dans nos groupes, le groupe doit respecter les souhaits de la personne.

Dans les groupes FPA, nous trouvons qu'il est normal que les gens réagissent émotionnellement. Étant donné le matériel que nous traitons, cela se produit assez souvent. Les émotions peuvent être des pleurs, de la colère, de la peur, un recul, et de nombreuses autres réactions. Nous encourageons le groupe dans son ensemble à soutenir la personne dans sa réaction. Le facilitateur peut jouer un rôle important à cet égard.

Comme nous l'avons dit, il peut y avoir d'autres procédures ou règles que chaque groupe voudra suivre.

La facilitation et la participation à un groupe FPA est donc une affaire sérieuse. Il faut de l'expérience pour bien faire les choses, même les animateurs les plus expérimentés ne le font pas toujours. Rappelez-vous ce que nous avons dit et ce que nous continuerons à dire : Nous sommes toujours en train d'apprendre.

## **1.5. REMARQUES FINALES SUR LE FONCTIONNEMENT DU COURS**

### **POUR QUI CETTE SERIE EST DESTINÉE**

Cette série est destinée à toute personne travaillant avec des gens traumatisés dans n'importe quel contexte.

Aucune formation préalable dans ces domaines n'est requise. Ce qu'il faut, c'est l'amour du travail.

Notre expérience est que les professionnels, ainsi que les personnes moins expérimentées, bénéficient grandement de ces cours, en particulier s'il est possible de les suivre dans le cadre d'un groupe.

Notre objectif dans cette série est de renforcer les capacités à la base. Ainsi, nous adressons le matériel aux personnes travaillant dans ce contexte.

Cela ne veut pas dire que nous n'allons pas parfois dans la matière théorique, car nous pensons qu'un cadre théorique aide les bénéficiaires.

Nous adressons plus particulièrement cette série aux personnes travaillant avec des groupes vulnérables tels que les demandeurs d'asile et les réfugiés, les victimes et les ex-combattants de guerre civils, les victimes de la torture, les groupes minoritaires et les personnes victimes de discrimination, les prisonniers et leurs familles, les personnes LGBTI, etc.. Dans certaines parties de ces cours, nous aborderons des approches spécifiques pour certains de ces groupes.

Un autre aspect est la culture. Dans cette version du cours, nous abordons toutes les cultures et aucune. Cela signifie que nous fournissons des schémas qui devront être adaptés à des cultures et à des groupes spécifiques. Nous vous encourageons à le faire pour les personnes avec qui vous travaillez. Nous vous demandons de nous envoyer vos adaptations afin que nous puissions en savoir plus sur votre culture et votre groupe spécifique. Ceci est important pour nous.

### **TERMINOLOGIE ET LANGUE**

Il y a plusieurs manières de dire la même chose.

À divers endroits, dans diverses cultures et sous-cultures, dans différentes langues et dans divers contextes juridiques, les mots peuvent avoir différentes significations et peuvent être plus ou moins acceptables.

Nous vous demandons donc de faire très attention à l'interprétation et à la traduction des concepts présentés dans ces cours dans votre propre situation. À titre d'exemple, les mots «thérapeute», «conseiller» peuvent avoir une connotation juridique ou autre. La même chose peut être vraie pour le mot «client».

Tout au long de ces cours, nous utiliserons un certain nombre de termes. Nous ne parlerons pas de «patients» mais toujours de «clients» ou utiliserons un autre terme neutre, tel que «personne traumatisée» ou autre.

Bien que, dans la plupart des cas, nous emploierons le terme «Soignant», nous utiliserons parfois les mots «thérapeute», «conseiller». Encore une fois, soyez prudent lorsque vous traduisez ces informations dans votre contexte. Certains termes supplémentaires que nous avons trouvés utiles dans divers contextes sont «thérapeute aux pieds nus», «thérapeute auxiliaire», «animateur» et «accompagnateur». Encore une fois, nous vous invitons à rechercher des termes appropriés à votre langue, votre culture et votre situation.

#### **TEMPS ET TRAVAIL SUR CE COURS**

En ce qui concerne ce premier cours sur Travail avec de personnes et l'autosoin, nous estimons qu'il vous faudra environ 25 heures pour lire les textes et écouter les audios ou regarder les vidéos et réaliser les activités que nous vous recommandons.

Nous vous exhortons à avoir une routine régulière et à en faire un peu tous les jours ou tous les deux ou trois jours. Il est facile de se perdre en ne mettant pas en place ce genre de routine. Néanmoins, prenez le temps de travailler à travers le matériau. Faites-le à votre rythme.

Nous vous recommandons vivement de lire les textes et d'écouter l'audio ou la vidéo initiale. Généralement, ils seront très similaires aux textes, bien qu'il puisse y avoir des différences parfois.

Nous vous demandons de réfléchir à ce que vous apprenez de façon critique. Si vous avez des questions et / ou n'êtes pas d'accord avec ce que nous disons, communiquez-le nous, nous sommes très intéressés par vos avis. Nous essaierons de répondre à vos questions et commentaires directement à vous ou sur le site Web du cours.

Un point ici sur l'éthique et la confidentialité est que nous vous demandons de ne jamais utiliser les noms de personnes réelles ou de décrire des situations dans lesquelles des personnes peuvent être réellement identifiées, en particulier lorsque vous êtes en ligne. Cela peut nuire gravement aux gens.

De plus, nous vous encourageons à former un petit groupe de personnes avec qui vous pouvez travailler à travers ces cours. Cela peut être sur place ou en ligne.

Dans ces cours, il y a une bonne quantité de matériel qui peut susciter des émotions en vous. Allez avec ces émotions. Ne les réprimez pas. Prenez le temps de traiter avec eux. Dans la section de ce cours sur l'auto-soins, nous décrirons plus en détail comment les traiter.

#### **CERTIFICATION**

Au moment de la rédaction du présent document, ces cours ne sont pas certifiés en dehors du CWWPP. Si vous nous contactez, nous essaierons de trouver une méthode de certification de votre réussite de chaque cours appropriée à votre situation. Nous ne faisons aucune promesse, cependant.

#### **CONTACT AVEC LA CTDPP/CWWPP**

Nous apprécions le contact avec vous, écrivez-nous avec vos commentaires et questions. L'adresse est [cwwppsummer@gmail.com](mailto:cwwppsummer@gmail.com), notre site web est [www.cwwpp.org](http://www.cwwpp.org). Nous sommes très occupés et nous ne pouvons donc pas promettre à quelle fréquence nous répondrons.

#### **PRISE D'INVENTAIRE**

Avant d'aller plus loin, nous vous invitons à faire l'inventaire et à répondre à quelques questions pour vous-même. Si vous êtes dans un groupe, chaque membre du groupe doit répondre à ces questions. Il serait également intéressant pour nous de voir vos réponses, mais ce n'est pas obligatoire.

- Qui es-tu?
  - Quel âge as-tu?
  - Quel est votre identité sexuelle?
  - De quel genre de milieu venez-vous ?
- Quel est votre travail actuel ?
- Travaillez-vous avec des personnes traumatisées? Si oui, avec quels groupes?
- Quels sont vos objectifs en suivant ces cours?
- Pour vous-même, mais ne divulguez pas cela publiquement maintenant, avez-vous été traumatisé? Si oui, quelles ont été / sont vos expériences? REMARQUE: Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec cette question et / ou si vous n'avez pas un bon soutien, NE répondez PAS à cette question maintenant.

## **Section 2: La relation Soignant-Client**

### **2.1. LA RELATION COMME BASE DE TOUT**

#### **INTRODUCTION À CETTE UNITÉ SUR LA RELATION SOIGNANT-CLIENT**

Dans la dernière unité, nous avons présenté cette série de cours et le CTDPP/CWWPP ainsi que la manière dont nous pensons que vous devriez suivre ces cours.

Maintenant, dans cette unité, nous allons passer à l'interaction entre le soignant et le patient.

Dans cette première section, nous parlerons de la relation en général. Nous allons ensuite examiner quelques premiers principes. Après cela, nous analyserons quelques points concernant la langue et l'apprentissage du patient. Nous examinerons ensuite certains aspects importants de l'interaction, tels que la patience et la persistance. Après cela, nous allons parler de l'identification avec le patient et l'identification du patient avec le soignant. Nous discuterons ensuite de l'obtention - et de la perte - de la confiance du client. Une discussion très importante que nous aurons est celle de l'éthique. Au cours de tout cela, nous aborderons la croyance et la religion, l'espoir et certains aspects pratiques tels que la planification du temps.

Dans la dernière partie de ce cours, nous discuterons de vous. C'est ainsi que vous pourrez, et vous devez, à nos yeux, prendre soin de vous et vous empêcher de vous épuiser. C'est extrêmement important pour nous tous.

#### **LA RELATION ETANT LA BASE DE TOUT**

En fin de compte, c'est le patient qui est responsable de sa propre vie. Autant que le soignant voudrait le faire, il ne peut pas - et nous le soulignons, ne peut pas - être responsable de ce que le patient fait.

En ce sens, l'assistant naturel est un facilitateur, c'est-à-dire qu'il fournit le temps et l'environnement dans lesquels le patient peut travailler sur lui-même. Le soignant ne peut pas forcer le patient à faire quoi que ce soit. Au mieux, il peut faire des suggestions, et même cela est discutable. Le psychologue, Carl Rogers, a déclaré qu'une personne est le meilleur expert sur elle-même. Ainsi, le soignant, en plus de fournir un bon environnement à explorer pour le patient, peut l'encourager et le soutenir. Presque toujours, c'est précisément ce dont le patient a besoin pour trouver de nouveaux moyens de progresser.

### **ASSURER UN BON ENVIRONNEMENT POUR LE PROGRÈS**

La principale responsabilité du soignant est de fournir un espace sécurisé. Cela signifie qu'il existe un moment spécifique dans lequel le patient peut parler et explorer. Physiquement, l'espace doit être agréable, non médical, possible et confortable en ce qui concerne la température, la lumière et les couleurs. Il doit y avoir peu ou pas d'interruptions, ainsi sauf en cas d'urgence, les téléphones mobiles - et tous les téléphones - doivent être éteints pendant toute la durée de la session. Le soignant ne doit pas porter de jugement sur la personnalité du patient et essayer de comprendre le contexte des actions qu'il a entreprises. L'expression des émotions devrait être autorisée et encouragée, le patient doit être encouragé à parler de tout. Nous décrivons comment tenir une conversation centrée sur le client dans le prochain cours, à savoir celui sur la communication. Le but de tout cela est de fournir un endroit où même les problèmes les plus difficiles peuvent être traités.

### **LE CONTRAT SOIGNANT-CLIENT**

L'accord entre le soignant et le client sur ce que chacun doit fournir est très important. Pour cette raison, nous aimons parfois l'avoir sur papier et / ou par voie électronique, afin qu'il n'y ait aucun doute.

Dans notre pratique, les responsabilités du soignant sont

- fournir un environnement sûr, tel que décrit ci-dessus;
- garder tout ce que le client dit privé de quiconque, sauf convention contraire;
- provoquer et encourager le client à s'explorer lui-même et le soutenir dans cette exploration.
- maintenir l'objectivité à l'égard du client dans la mesure du possible;
- maintenir le plus haut niveau de professionnalisme possible;
- tenir toutes les promesses que le soignant fait au client, y compris celles concernant le moment de la réunion, le lieu de la réunion, les frais, etc.

Dans notre pratique, les responsabilités du client sont

- travailler consciencieusement avec lui-même, comme convenu avec le soignant;
- assumer la responsabilité de sa propre vie;
- respecter les accords avec le soignant en ce qui concerne le respect des délais, le paiement des éventuels frais, etc.

Parfois, une partie ou l'autre ne remplit pas le contrat. Il incombe ensuite au soignant d'en discuter en détail avec le client.

### **QUAND LA RELATION NE MARCHE PAS**

Même si le client et le soignant essayent, la relation entre eux peut ne pas fonctionner.

Une des raisons est simplement un affrontement de personnalités. Cela peut arriver dans n'importe quelle relation.

Une autre raison est que le client peut voir dans le soignant quelqu'un qui a eu une influence dans sa vie et qui réagit à cette personne plutôt qu'à la personne du soignant, ce type de réaction est connu sous le nom de transfert. Cela peut également se produire dans le sens contraire, c'est-à-dire que le soignant voit dans le client une personne qui a eu une influence dans sa vie et qui réagit à cette personne plutôt qu'à la personne du client. Ceci est connu sous le nom de contre-transfert. Nous entrerons dans le transfert et le contre-transfert dans une section ultérieure de cette unité. Il incombe au soignant de les reconnaître et de les discuter avec le client.

Une autre raison de l'échec de la relation est que le client ou le soignant ne respecte pas les accords conclus, comme arriver à l'heure ou travailler sur les questions convenues.

Il se peut également que, de l'avis du soignant, celui-ci ne possède pas les compétences ni les techniques nécessaires pour assister le client.

De plus, le client ne fait peut-être pas le genre de progrès attendu par le soignant.

Il peut également y avoir d'autres raisons à l'échec de la relation.

Si la relation ne fonctionne pas, il incombe au soignant d'en discuter avec le client de manière ouverte et complète.

Parfois, les problèmes peuvent être résolus. Parfois, cependant, il est préférable que l'une ou l'autre partie mette fin à la relation, du moins temporairement. Si cela se produit, sauf dans des circonstances extrêmes, nous laissons la porte ouverte au client.

### **REMARQUES FINALES**

Comme nous l'avons dit au début de cette section, la relation soignant / client est l'aspect le plus important de ce que nous faisons. Cela prend du temps et des efforts.



## 2.2. QUELQUES PREMIERS PRINCIPES

### INTRODUCTION

Dans les sections suivantes, nous vous présenterons un certain nombre de «règles d'or» pour travailler avec les clients. La plupart sont des choses que nous savons quelque part au fond de nous mais que nous avons oubliées. Nous commençons par ce que nous pensons être le plus fondamental.

Remarque: dans toutes les activités que nous vous demandons de réaliser et qui concernent les situations des clients, ne donnez pas de situations dans lesquelles des clients ou d'autres personnes peuvent être identifiés directement.

### S'INTERESSER ET SE CONCENTRER SUR LE CLIENT

Tout d'abord, lorsque nous sommes avec un client, nous devons consacrer toute notre attention à cette personne et non à autre chose. C'est facile à dire et difficile à faire pour la plupart d'entre nous. En général, nous avons des vies difficiles et compliquées, ainsi, nous pouvons penser à quelque chose dans notre vie personnelle ou à quelque chose que nous devons faire plus tard ou même à ce que nous allons manger. Nous pouvons être interrompus par le téléphone ou par une personne entrant et demandant quelque chose ou par quelque chose d'autre.

C'est simple, dans un sens. Si nous ne donnons pas toute notre concentration au client, la relation ne fonctionnera pas.

Un autre point est de savoir si nous aimons ou pouvons sympathiser avec le client. Dans la plupart des cas, nous le faisons. Cependant, il existe un certain nombre de situations dans lesquelles nous avons nos opinions sur le client et ne l'aimons pas, ni le genre de vie qu'il mène, ni les actions qu'il a entreprises, il peut y avoir un choc des personnalités et cela peut créer des problèmes très importants au sein de la relation. Dans les cas les plus extrêmes, nous constatons que les sessions avec le client sont un fardeau pour nous. Notre conseil dans de telles circonstances est, premièrement, d'obtenir une supervision du client. Si la relation ne fonctionne pas vraiment, notre conseil est de mettre fin à la relation et d'envoyer le client à un autre soignant. Nous discuterons de l'identification et de l'empathie avec le client dans une autre section de ce cours.

### ACTIVITÉS

Donnez un exemple de situation dans laquelle vous vous êtes concentré sur un client et cela a fonctionné.

Donnez un autre exemple de situation dans laquelle vous n'avez pas accordé toute votre attention au client. Qu'est-il arrivé?

Y a-t-il des situations où cela ne s'applique pas? Décrivez votre expérience.

#### **AVOIR UNE ATTITUDE D'HUMANITÉ ET DE COMPASSION**

Un autre principe pour travailler avec les clients, c'est d'avoir humanité et compassion. Nous sommes tous des êtres humains. Nous avons tous nos forces et nos défauts. Il s'agit ici d'essayer de ressentir ce que ressent une personne et de voir ses actions d'un point de vue humain. Souvent, nous sommes occupés et préoccupés par les formalités que nous devons accomplir avec le client et par les informations que nous souhaitons obtenir pour assister la personne. Nous oublions qu'elle a des sentiments et des émotions et se trouve dans une situation qui n'est peut-être pas la sienne. Elle est donc peut-être très stressée. Une telle humanité et compassion ne devrait cependant pas aveugler votre objectivité. L'objectivité d'un côté et l'humanité et la compassion de l'autre sont deux choses très différentes et très compatibles dans notre expérience, il faut de l'expérience pour les séparer. Nous entrerons dans l'identification avec le client et l'objectif restant dans une autre section plus en détail.

#### **ACTIVITÉS**

Donnez une situation dans laquelle un client a été traité avec humanité et compassion. Comment s'est senti? Comment te sentais-tu?

Donnez une situation dans laquelle un client n'a pas été traité avec humanité et compassion. Comment s'est senti? Comment te sentais-tu?

Donnez des situations dans lesquelles l'humanité et la compassion ne s'appliquent pas.

#### **ÉCOUTER ET REGARDER LA PERSONNE**

Il est crucial de regarder toute la personne et pas seulement ses mots. En fait, nous savons qu'environ 70% de la communication est non verbale. Ainsi, nous voulons regarder la personne totale. Comment est-ce que la personne est habillée? La personne a-t-elle une odeur distincte? Quelle est la posture de la personne? Que font les muscles et le corps de la personne? Comment la personne marche-t-elle? Quelles sont les expressions faciales de la personne? De plus, les mots de la personne disent-ils ce que les autres aspects de son discours disent? Un exemple pourrait être la personne qui dit «je suis très calme» avec un ton de voix très excité ou énervé. Un autre exemple typique pourrait être la personne qui dit: «Je vais bien» quand il est évident, à cause du faible volume et du ton de la voix, que la personne est déprimée ou en colère.

Notre objectif ici est que le soignant doit regarder le client de façon continue et critique pour obtenir le plus d'informations possible sur le client et ne pas prendre en compte uniquement ce que ses mots disent.

Nous approfondirons cette question dans les cours de communication et de psychologie.

**ACTIVITÉS**

Donnez quelques exemples de situations dans lesquelles les mots d'une personne ne correspondaient pas à son comportement ni à d'autres caractéristiques.

Donnez un exemple de situation dans laquelle les paroles du client correspondaient bien à son comportement et à d'autres caractéristiques.

Y a-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas important de regarder la personne entière?

Dans la section suivante, nous aborderons quelques points concernant la langue et mieux connaître le client.

## **2.3. QUELQUES POINTS SUR LA LANGUE ET LA CONNAISSANCE DU CLIENT**

### **INTRODUCTION**

Dans cette section, nous parlerons de quelques facteurs de base qui facilitent la relation entre le soignant et le client, notamment en ce qui concerne la langue et la manière dont vous travaillez avec le client. Certains d'entre eux peuvent sembler évidents pour vous. Cependant, ce sont des choses que nous oublions souvent ou supposons que nous faisons. Notre but ici est de vous en faire prendre conscience et de vous encourager à les mener à bien. Il faut de l'expérience pour faire tout cela d'une manière qui fonctionne. En outre, chaque client - et chaque soignant - est différent.

S'il vous plaît assurez-vous de mener à bien les activités. Vous n'êtes pas obligé de révéler vos réponses à qui que ce soit. Rappelez-vous également que si vous publiez des réponses, ne divulguez aucune information permettant d'identifier un client.

### **UTILISATION D'UNE LANGUE QUE LA PERSONNE PEUT COMPRENDRE**

L'utilisation d'une langue que le client peut comprendre n'est pas seulement une langue, un dialecte ou un accent étrangers au client ou à l'aidant naturel. Cela concerne également les mots qui sont dans l'expérience des deux personnes, cela concerne l'éducation, la classe sociale, l'occupation et d'autres aspects de la vie des deux. Il est important de réaliser que cela peut aller dans les deux sens, il est également important de respecter les cultures des deux peuples. Cela peut être un champ de mines, nous pouvons donner quelques exemples ici : Un médecin que nous connaissions a demandé à une femme de prononcer son bras (pour l'étendre et le lever avec la paume de la main devant elle). Bien sûr, elle n'avait aucune idée de ce dont il parlait. Une autre fois, l'un de nous, un homme, a utilisé le mot «luv» au sens britannique du terme, pour désigner une femme avec qui il était sympathique, non pas dans le sens où il souhaitait avoir une relation avec elle mais comme synonyme de «compagnon» ou "Ami". Elle a interprété cela comme une offense et leur relation a été ruinée. Surtout avec les histoires complexes qui constituent une grande partie du travail que nous faisons, ce genre de chose peut entraîner de graves problèmes.

Comme nous le verrons un peu plus loin dans cette section, la règle consiste à demander des éclaircissements sur ce que vous ne comprenez pas de ce que dit le client et à lui dire qu'il est bon que le client demande si il ou elle ne vous comprend pas ou s'il ne sait pas pourquoi vous le demandez. Si la communication est impossible ou en cas de malentendus, nous vous invitons à faire appel à un interprète. Nous aborderons cette question de l'utilisation de la langue et des interprètes en détail dans le cours sur la communication.

### **ACTIVITÉS**

Décrivez une ou plusieurs situations dans lesquelles il y avait des problèmes dans lesquels deux personnes ne se comprenaient pas.

Décrivez une situation dans laquelle les gens pensaient se comprendre mais c'était le contraire.

Regardez ces deux vidéos classiques qui illustrent ce propos.

<https://www.youtube.com/watch?v=pV1IP4N9aig>

<https://www.youtube.com/watch?v=B3Vx0VvcQyY>

#### **PRENDRE LE TEMPS ET OBTENIR LE PLUS D' INFORMATIONS QUE POSSIBLE**

Plus vous avez d'informations sur une personne, plus vous pouvez aider. Obtenir cette information peut ne pas être un processus facile pour diverses raisons, un aspect extrêmement important de cela consiste à gagner et à maintenir la confiance. Nous consacrerons une autre section de ce cours exclusivement à cette question. De toute évidence, la relation entre le soignant et le client est importante pour obtenir cette information, et c'est l'une des raisons de ce cours. Un autre aspect est de savoir ce qui est pertinent à demander, nous y consacrerons plusieurs sections de cours sur la communication et la psychologie. Un autre aspect concerne les compétences de communication du soignant et du client.

Selon notre expérience, obtenir suffisamment d'informations sur une personne pour répondre à ses besoins prend du temps, de l'énergie, de la patience et de la persévérance. Cela ne peut pas être fait rapidement dans la plupart des cas. Malheureusement, la charge de travail de nombreuses personnes effectuant ce type de travail est grande et ne permet donc pas au soignant de faire le travail correctement. Notre conseil est de déterminer le temps dont vous avez besoin et d'en discuter si nécessaire au sein de votre organisation. Sinon, vous faites un demi-travail.

#### **ACTIVITÉS**

Décrivez une situation dans laquelle la relation entre vous et le client ne vous a pas permis d'obtenir les informations souhaitées.

Décrivez une situation dans laquelle vous ne saviez pas quoi demander au client.

Décrivez une situation dans laquelle d'autres facteurs vous ont empêché d'obtenir les informations que vous souhaitiez du client.

Décrivez une situation dans laquelle vous n'avez pas eu suffisamment de temps pour travailler correctement avec un client. Que s'est-il passé? Comment vous sentiez-vous? Comment s'est sentie le client? Quelles ont été les conséquences?

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles il n'est pas important d'obtenir suffisamment d'informations sur un client ou lorsque le temps n'est pas important?

### **CLARIFICATION**

Il est essentiel que le soignant et le client se comprennent le mieux possible. Même si, comme nous l'avons dit, le rôle principal du soignant est celui d'auditeur et de facilitateur, chacun doit savoir ce que l'autre dit, pense et ressent. Il est donc important que le soignant demande des éclaircissements lorsque cela est nécessaire et informe le client qu'il peut faire de même. De plus, demander de la clarté peut encourager le client à aller plus loin.

Nous pouvons et devrions demander des éclaircissements sur un certain nombre d'aspects.

### **Les sentiments**

Les questions, "Comment vous sentez-vous maintenant?" Et "Comment vous sentiez-vous alors?" sont probablement les questions les plus importantes que nous pouvons poser. L'un des buts pour travailler sur les événements traumatiques est la libération des sentiments, il y a plusieurs raisons pour lesquelles les gens ne les expriment pas et nient même les avoir. On sent que la personne doit être forte, cela concerne particulièrement les hommes. Cela peut aussi être culturel. Nous avons également constaté que, dans des situations de guerre et d'autres désastreuses, il existe un désir collectif de la société d'être fort. De plus, une personne peut ressentir de la honte et / ou de la culpabilité face à ses sentiments. Pour être tout à fait clair, une grande partie du processus de guérison de tout événement traumatique est l'expression des sentiments. Ainsi, l'une de nos tâches consiste à donner à une personne la permission d'exprimer ses sentiments et d'être présente à ses côtés tout au long du processus.

### **Activités**

Donner une situation dans laquelle les sentiments n'ont pas été exprimés. Qu'est-il arrivé à la personne?

Donner une situation dans laquelle des sentiments ont été exprimés. Qu'est-il arrivé à la personne?

Existe-t-il des situations dans lesquelles les sentiments ne devraient pas être exprimés?

### **Les raisons**

Il est également très important de clarifier les raisons des actions. Pourquoi le client a-t-il fait ce qu'il a fait et / ou pourquoi le fait-il maintenant? La personne a-t-elle appris l'action quelque part? Les actions étaient-elles pour le bien d'une autre personne? Est-ce la vengeance? Est-ce hors de culpabilité et / ou de honte? Est-ce à des fins lucratives? Ces motifs font-ils partie du passé ou sont-ils également pertinents maintenant? Encore une fois, la clarté des raisons fait partie du processus thérapeutique, permettant à la personne de se rendre compte de ce qui se passe. Ils peuvent être assez compliqués, à cause du besoin de clarification.

### **Activités**

Décrivez une ou plusieurs situations dans lesquelles les raisons d'une action n'étaient pas claires. Comment la clarification a-t-elle aidé le client?

Décrivez une situation dans laquelle les raisons d'une action faisaient partie d'un schéma du passé qui n'était plus justifié.

Décrivez une situation dans laquelle les raisons étaient purement à but lucratif.

Quand demander des éclaircissements sur les raisons n'est pas justifié?

### **Les intérêts**

Les intérêts et les raisons sont semblables mais pas les mêmes. Les intérêts impliquent généralement quelque chose qui profitera à la personne d'une manière ou d'une autre. Ce profit ne doit pas nécessairement être financier. Un exemple en est ce que l'on appelle le profit de la maladie, c'est-à-dire attirer l'attention en tombant malade. Un autre intérêt d'une personne peut être de vivre dans une situation sociale ou au contraire, c'est-à-dire d'échapper à une situation difficile. Encore une fois, il se peut que certains intérêts aient été pertinents dans le passé mais ne le soient plus maintenant. Pour le processus thérapeutique, il est important que le client et le soignant réalisent quels sont les intérêts du client et les traitent.



### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle les intérêts ont joué un rôle indésirable pour un client.

Décrivez une situation dans laquelle des intérêts ont aidé un client.

Quand demande-t-on la clarification d'intérêts qui ne sont pas justifiés ou importants?

### **Contenu et interprétation**

Une situation peut être perçue et interprétée de nombreuses manières différentes, les gens voient les situations selon leur propre vision des choses. Les faits et les perceptions sont importants pour faciliter le travail avec des traumatismes et il est important de demander aux clients de clarifier les deux. Une grande variété de facteurs, y compris pratiquement tous les facteurs pris en compte dans cette section, peuvent contribuer à cette perception. Ainsi, les sentiments, les motivations, les intérêts, les suppositions, les préjugés, les attentes, la personnalité, l'éducation, l'expérience et bien d'autres facteurs peuvent jouer un rôle, il est important que le soignant et le client en comprennent le plus grand nombre possible pour pouvoir faire face à la situation. Encore une fois, nous soulignons qu'il est important de continuer à demander à obtenir une image aussi claire que possible. Cela peut prendre beaucoup de temps, et la patience et la persévérance dans ce processus sont essentielles.

### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle la perception du client a joué un rôle important dans sa description du contenu d'un incident ou d'une situation.

Existe-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas important de demander une clarification du contenu?

### **Hypothèses**

Les exigences du soignant et celles du client peuvent être très différentes et cela s'applique à pratiquement toutes les situations imaginables. Il est donc très important que le soignant découvre quelles sont les instances du client et demande des éclaircissements.

Fréquemment, ces hypothèses devront être corrigées ou modifiées. Cela peut s'appliquer tant au processus de prise en charge qu'aux situations dans la vie du client. Travailler avec ces hypothèses peut être un élément fondamental du processus de transformation de la vie du client, ils peuvent également affecter de manière très significative la relation entre le soignant et le client.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle les hypothèses du client ont joué un rôle important dans sa perception de la situation dans sa vie.

Décrivez une situation dans laquelle les hypothèses du client ont joué un rôle dans la relation entre elles.

Décrivez une situation dans laquelle les hypothèses du soignant ont joué un rôle dans la relation entre elles.

Existe-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas important de demander des précisions sur les hypothèses?

### Préjugés

Les préjugés ressemblent beaucoup aux hypothèses. Celles-ci peuvent être liées à la race, à la religion, à la profession, à la classe sociale ou économique, à l'origine nationale, à l'orientation sexuelle, etc. Il n'y a personne qui ne les a pas à un degré ou à un autre. Encore une fois, il est très important de les clarifier, ils peuvent survenir inopinément au cours d'un processus thérapeutique. En tant que soignants, ils peuvent survenir en relation avec nos réactions envers certains clients.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle les préjugés du client ont joué un rôle important dans sa perception de la situation dans laquelle il se trouvait.

Décrivez une situation dans laquelle les préjugés du soignant ont joué un rôle dans la relation entre le soignant et un client ou une autre personne.

Existe-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas important de demander la clarification des préjugés?

### Attentes

Les clients et les soignants ont des attentes les uns envers les autres et il est très important de les clarifier au début de la relation. La clarification des attentes est également importante pour le client dans le sens de ce qu'il attend d'autres personnes et groupes - partenaires, amis, un organisme public, une institution, par exemple et aussi les attentes que la personne a de soi-même. Les attentes doivent être réalistes et doivent être corrigées si elles ne le sont pas, elles peuvent être trop élevées ou trop faibles. Cette réalité est une partie importante du processus thérapeutique.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle les attentes du client concernant la relation avec le soignant n'étaient pas réalistes.

Décrivez une situation dans laquelle les attentes du soignant vis-à-vis du client n'étaient pas réalistes.

Décrivez une situation dans laquelle les attentes du client vis-à-vis d'un partenaire, d'un ami, d'une institution, etc. n'étaient pas réalistes.

Décrivez une situation dans laquelle les attentes du client étaient lui-même n'étaient pas réalistes.

Y a-t-il des situations dans lesquelles vous estimez qu'il n'est pas nécessaire de gérer les attentes?

### Généralisations

Les généralisations sont similaires aux hypothèses et aux préjugés. Presque toujours, ils font obstacle aux vrais problèmes, qui sont généralement très spécifiques. Arriver à la spécificité et "individualiser" les déclarations du client est au cœur du processus de clarification à leur égard. Fréquemment, l'utilisation de généralisations est liée à la façon dont le client pense, et il s'agit également d'un processus sur lequel le client et le soignant peuvent travailler ensemble.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le client a généralisé et gêné le processus. Comment avez-vous travaillé avec ça?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez généralisé et gêné le processus.

Existe-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas nécessaire de clarifier les généralisations?

### REMARQUES FINALES

Dans cette section, nous avons essayé de faire quelques remarques sur l'utilisation du langage et sur la manière d'aborder au plus profond de ce que ressent le client, et pas seulement de ce qu'il dit. Nous soulignons qu'il s'agit d'un processus très individuel pour

chaque client et pour chaque soignant, nous répétons que la relation entre ces deux est la clé du genre de travail que nous faisons. Nous répétons également qu'il faut de l'expérience pour bien faire cela et que même les personnes très expérimentées ne le font pas toujours correctement.

Nous nous reverrons bientôt dans la section suivante, consacrée à la création de la bonne atmosphère pour la discussion.

## 2.4. CRÉATION DE LA BONNE ATMOSPÈRE

### INTRODUCTION

Créer une atmosphère adéquate dans laquelle les gens peuvent travailler est extrêmement important pour le succès du processus de gestion des réactions traumatiques et pour l'éducation. L'environnement physique, la tension entre les personnes, la pression sur le soignant et le client, le thème de la discussion et de nombreux autres facteurs peuvent avoir un impact positif ou négatif. Le point essentiel, ici, est que le soignant est chargé de créer une atmosphère dans laquelle le client se sent en sécurité et peut résoudre ses problèmes de manière productive.

Deleted: bonne

Encore une fois, nous vous exhortons vivement à mener à bien les activités suggérées. Si vous postez une de vos réponses, veuillez ne jamais fournir de détails permettant d'identifier d'autres personnes. Ceci est hautement contraire à l'éthique.

### ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

L'environnement physique du travail est important. À notre avis, dans le travail avec des clients traumatisés, il devrait être aussi informel que possible afin de rendre le client le plus détendu possible. Les installations médicales peuvent rappeler au client la torture ou des procédures médicales, les bureaux officiels, et leur mobilier peuvent rappeler au client l'interrogatoire, la lumière et la température sont également importantes, ce devrait être le client qui les détermine. Les portes ne doivent pas être verrouillées et la voie de sortie dégagée, les portes verrouillées pouvant rappeler au client l'usurpation d'identité, les niveaux sonores doivent être faibles. Nous déconseillons la musique, car différents clients peuvent aimer différents types de musique et, encore une fois, cela peut faire apparaître une variété de souvenirs, bons et mauvais, elle peut également distraire le soignant et le client.

Commented [LB2]: Technically not incorrect but sounds a little bit weird for a French person (sorry ^^), I would say, auprès de clients traumatisés, l'environnement de travail devrait être...

Deleted: avec des bureaux

Comme nous l'avons dit précédemment, les interruptions doivent être évitées sauf en cas d'urgence. Dans cette direction, les téléphones mobiles du client et du soignant doivent être éteints. Il peut toutefois y avoir des circonstances dans lesquelles le client se sent plus en sécurité avec le téléphone portable allumé, ce qui lui permet de s'échapper. Le soignant en doit être sensible.

Nous avons organisé des séances individuelles et de groupe, c'est-à-dire des séances thérapeutiques et éducatives, dans pratiquement tous les contextes imaginables. Nous avons également demandé au client d'organiser la session. La flexibilité est importante.

### Activités

Décrivez les environnements physiques dans lesquels vous avez tenu des sessions et les défis auxquels vous avez été confrontés.

### **FORMALITÉ**

Les opinions diffèrent quant au niveau de formalité à observer entre le client et le soignant. En général, nous maintenons un niveau de formalité assez élevé. Dans les langues dans lesquelles il existe un "vous" formel (allemand: si, français: vous; croate / bosniaque / serbe: vi), nous utilisons ce formulaire. Lors de la première conversation, nous utilisons le formulaire Mr./Ms. X, éventuellement plus tard, basculer vers le prénom et permettre au client d'utiliser nos prénoms s'il est à l'aise, cela dépendra aussi de la culture. Ainsi, si le client nous appelle M./Mme/Dr. X, nous utilisons la même forme d'adresse avec le client. Notre objectif ici est de maintenir une relation d'objectivité et de considérer le client comme une personne précieuse qui détermine le déroulement du travail. Dans la suite de ce cours, nous aborderons la question de la proximité avec le client et de la perte d'objectivité possible dans un certain nombre de contextes, y compris éthiques. Il est important pour le client et le soignant que ce dernier maintienne cette objectivité.

### Activités

Quel niveau de titre utilisez-vous avec les clients?

Quels sont les aspects culturels de votre utilisation de la formalité avec les clients?

Avez-vous différents niveaux de formalité avec différents clients? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Décrivez une situation, si vous en avez eu une, dans laquelle vous avez utilisé un niveau de formalité inapproprié, trop formel ou trop informel.

### **LE THÈME DE LA SESSION**

Le thème de la session peut être facile ou peut conduire à un niveau de tension élevé. Nous ne croyons pas à éviter les sujets difficiles, et il est important de travailler avec de nombreux sujets de ce type, le but est de les traiter de manière aussi détendue que possible et de manière à ce que le client se sente en sécurité. Cela aboutit à une approche non judiciaire et tolérante dans laquelle le soignant est attentif et à l'écoute. Il peut être nécessaire de

quitter un sujet donné et d'y revenir plus tard si le niveau de tension devient trop élevé. Cependant, parfois, des niveaux élevés de tension peuvent inciter le client à traiter les problèmes et sont parfois nécessaires pour le faire. L'expérience est la clé ici.

#### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le sujet de la session a créé une atmosphère de tension.

Décrivez une situation dans laquelle la tension du sujet a été utile au client.

Décrivez les difficultés que vous avez rencontrées avec les sujets des sessions.

#### **LA PRÉSENCE D'AUTRES PERSONNES**

Nous déconseillons vivement la présence des gens que ceux directement impliqués dans la session. Ainsi, dans une session individuelle, seuls le client et le soignant doivent être présents et, dans une session de groupe, seuls les membres du groupe doivent être présents, ceci est une question de vie privée du client. La présence d'un conjoint, d'un parent ou de toute autre personne peut gêner le client et avoir une influence constante sur la relation entre le soignant et le client et sur les sujets sur lesquels le client est prêt à parler, ceci s'applique également aux sessions éducatives où le matériel personnel est traité. À notre avis, il s'agit d'une question d'éthique. Nous devons également noter que, parfois, les donateurs, les étudiants ou d'autres souhaitent participer aux sessions, nous avons une règle générale interdisant la présence de personnes autres que le ou les clients. Très occasionnellement, nous demanderons à un client ou à un groupe si quelqu'un d'autre pourrait être autorisé à y assister. En cas d'accord, le client ou le groupe peut demander à la personne de partir à tout moment. Nous en discuterons plus en détail dans la section sur l'éthique.

Un autre point ici est l'enregistrement des sessions. Nous y reviendrons plus tard dans ce cours. En bref, nous disons au client pourquoi nous souhaitons enregistrer et qui le verra ou l'entendra, seulement s'il est d'accord. Ceci, encore une fois, est un point éthique très important.

#### Activités

Décrivez une situation dans laquelle la présence d'une autre personne a perturbé la session et la relation entre vous et le client ou le groupe.

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles il est utile ou même nécessaire de faire assister une autre personne à la session ou d'enregistrer la session?

#### **LA PRESSION SUR LE SOIGNANT ET LE CLIENT**

Le client et le soignant peuvent être soumis à des pressions internes et externes. Chacune de ces pressions séparément ainsi que leur combinaison peuvent contribuer à rendre l'atmosphère plus difficile.

Le temps disponible pour la session est un problème très fréquent. En général, nous accordons environ une heure pour les séances individuelles et une heure et demie à deux heures, avec une pause à peu près à mi-parcours pour les séances de groupe. De plus, nous laissons le temps de nous préparer à la session et de la dépressuriser à la fin de la session. Nous trouvons cela essentiel pour nous-mêmes. Nous en discuterons plus en détail dans la section de ce cours sur l'autotraitement.

Il peut y avoir des pressions personnelles sur le soignant et sur le client. Il est de la responsabilité du soignant d'être conscient de ces problèmes des deux côtés et de limiter au maximum les pressions au cours de la session. Malheureusement, cela n'arrive pas toujours, si le soignant estime que les pressions internes exercées sur lui sont trop importantes, la session doit être annulée, les pressions internes du client devraient apparaître pendant la session, cela facilitera toujours l'ambiance, car le client trouvera un lieu pour les exprimer. Cette opportunité peut ne pas être disponible ailleurs. Cela fera également partie du processus thérapeutique.

Il en va de même pour les pressions externes. Encore une fois, il est de la responsabilité du soignant de prendre conscience de ces pressions et de les minimiser autant que possible pour lui-même et de mettre en évidence les pressions externes du client. Encore une fois, si les pressions sont trop fortes, la séance devrait être ouverte.

#### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle les pressions internes exercées sur le soignant ont influencé l'atmosphère.

Décrivez une situation dans laquelle les pressions externes exercées sur le soignant ont influencé l'atmosphère.

Décrivez une situation dans laquelle les pressions internes exercées sur le client ont affecté l'atmosphère.



Décrivez une situation dans laquelle les pressions externes exercées sur le client ont affecté l'atmosphère.

Existe-t-il des situations dans lesquelles les pressions internes et externes sur le soignant ou le client ne sont pas pertinentes?

**ACTIVITÉ FINALE**

Nous avons essayé d'être assez inclusifs en décrivant les effets sur l'atmosphère d'une session. Y a-t-il des choses que nous avons laissées de côté? Avez-vous d'autres commentaires?

**REMARQUES FINALES**

Ce que nous voulons dire ici est que la création d'un lieu sûr est essentielle au succès des processus thérapeutique et éducatif. Il faut de la réflexion, du temps et de l'expérience pour bien faire les choses. Chaque individu et chaque groupe est spécifique.

## 2.5. PERSISTANCE, PATIENCE, INSISTANCE ET DISCIPLINE

### INTRODUCTION

Les quatre qualités que nous discutons dans cette section, à savoir la persistance, la patience, l'insistance et la discipline, sont des nécessités absolues pour tous les soignants. Ce sont aussi des qualités que nous voulons développer chez tous nos clients.

Comme toujours, nous vous encourageons vivement à mener à bien les activités que nous recommandons. Nous répétons que vous ne devriez jamais poster quoi que ce soit qui pourrait révéler l'identité d'une autre personne, car cela peut être extrêmement dommageable et est, à notre avis, contraire à l'éthique.

### PERSISTANCE

La persistance est très importante pour le soignant. Bien souvent, il faut beaucoup de persévérance pour nouer des relations avec un client. De plus, il faut souvent beaucoup de persévérance pour aborder les problèmes fondamentaux d'un client et résoudre chacun de ces problèmes. Ainsi, notre message est de rester avec et de persister, la persistance joue également un rôle dans la formation des groupes thérapeutiques et éducatifs. Parfois, il nous a fallu pas moins de 18 mois pour former un groupe.

Un autre point à cet égard est de soutenir et d'encourager les clients à être persistants. Très souvent, il leur est très difficile de traverser les aspects psychologiques et pratiques de leur vie. Un tel soutien et encouragement peut être cruel.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle votre confiance a aidé à nouer de bonnes relations avec un client.

Décrivez une situation dans laquelle votre confiance a aidé à résoudre les problèmes fondamentaux d'un client.

Décrivez une situation dans laquelle votre soutien et vos encouragements ont aidé un client à surmonter une situation difficile.

Y a-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas être persistant? Donnez un exemple.

### PATIENCE

La patience peut être très difficile à la fois pour le soignant et le client. Fréquemment, nous savons où nous voulons que le client aille, où il ira éventuellement, mais nous devons attendre qu'il y aille lui-même. Le client peut également être très impatient du rythme des changements qu'il vit et des autres personnes et circonstances de son environnement. Encore une fois, nous constatons que l'un des rôles du soignant est de soutenir et d'encourager le client à attendre et à faire preuve de patience. Très occasionnellement, des activités distrayantes peuvent aider. Nous n'approuvons pas particulièrement cette stratégie, car elle peut permettre d'éviter de véritables problèmes.

### Activités

Donnez une situation dans laquelle, en tant que soignant, vous étiez impatient. Comment avez-vous géré cela?

Donnez une situation dans laquelle votre patience avait des résultats positives.

Donnez une situation dans laquelle vous avez soutenu et encouragé un client dans son impatience. Comment cela s'est-il passé?

Y a-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas bon d'être patient?

### INSISTANCE

À notre avis, il existe très peu de situations dans lesquelles le soignant doit insister sur quelque chose, nous pensons plutôt que le client doit assumer la responsabilité de sa propre vie. Cependant, à notre avis, quelques situations de ce type existent. Les exemples prennent des mesures lorsque le client met lui-même ou une autre personne ou un animal en danger. Une autre situation est lorsque le client ne pense pas de manière rationnelle, c'est-à-dire qu'il voit des visions ou entend des choses ou "n'est pas dans ce monde". Une autre est encore lorsqu'un client n'assume aucune responsabilité, en particulier pour ses propres actions. Encore une fois, nous disons cela attentivement.

### Activités

Donnez une situation dans laquelle vous avez insisté inutilement.

Donnez une situation dans laquelle vous deviez insister.

### **DISCIPLINE**

La discipline est nécessaire à la fois pour le soignant et le client. Dans les deux cas, cela signifie que vous devez vous présenter à l'heure aux rendez-vous et, s'il n'est pas possible de le faire, l'annoncer dans les meilleurs délais. Pour le client, si le contact est en ligne, il s'agit de trouver dans la réunion un lieu approprié, sans bruit ni interruption, dans lequel le client est seul. Pour les deux, cela signifie accomplir les tâches que chacun a promis. Pour le client, cela signifie assumer la responsabilité de sa propre vie. Fréquemment, une réaction à un traumatisme consiste à abandonner une bonne discipline qui s'est construite au fil du temps. D'autres clients peuvent ne jamais avoir eu de discipline dans leur vie et il peut être difficile pour eux de l'apprendre. D'autres clients encore utilisent ce que l'on pourrait considérer comme une discipline excessive dans le cadre d'une réaction à une situation traumatisante, une telle discipline peut conférer un degré de certitude et de stabilité dans une situation par ailleurs difficile. Une autre possibilité est que le manque de discipline est une rébellion contre des forces externes ou internes par ailleurs difficiles. De plus, il peut y avoir des aspects culturels à discipliner. En tout état de cause, la discipline fait partie du processus thérapeutique pour pratiquement tous les clients.

### **Activités**

Donnez une situation dans laquelle vous, en tant que soignant, avez perdu votre sens de la discipline. Comment l'avez-vous géré?

Donnez une situation dans laquelle le client n'avait pas suffisamment de discipline. Comment l'avez-vous géré?

Donnez une situation dans laquelle le client avait trop de discipline.

Comment gérez-vous la question de la discipline avec les clients en général?

Existe-t-il des situations dans lesquelles la discipline n'est pas nécessaire?

### **QUELQUES REMARQUES FINALES**

La persistance, la patience, l'insistance et la discipline sont toutes des qualités importantes à la fois pour le soignant et le client. Ils jouent un rôle important dans l'établissement de la relation et font également partie du processus thérapeutique.

## **2.6. IDENTIFICATION ET MAINTIEN DE L'AUTO-IDENTITÉ**

### **INTRODUCTION**

Pour que la relation entre le client et le soignant fonctionne, ils doivent former ce que l'on appelle une alliance thérapeutique, cela signifie qu'ils doivent voir les uns les autres des choses qu'ils reconnaissent et avec lesquelles ils peuvent se rapporter. Dans le même temps, le soignant doit rester objectif vis-à-vis du client. Cependant, Il peut se faire prendre à l'identité du client et sur-identifier et ne pas conserver sa propre identité. Presque toujours, cet équilibre est très difficile et comme nous l'avons déjà noté, la supervision est essentielle.

Veuillez effectuer les activités indiquées dans cette section. Comme toujours, n'utilisez jamais d'exemples dans lesquels une personne peut être identifiée.

### **IDENTIFICATION DU SOIGNANT AVEC LE CLIENT ET DU CLIENT AVEC LE SOIGNANT**

Bien que diverses écoles de psychologie aient différentes idées à ce sujet, nous sommes fermement convaincus que, pour apporter une aide réelle, il est nécessaire que le soignant pénètre dans la peau du client le plus possible. Cela signifie qu'il doit non seulement imaginer les circonstances dans lesquelles vit le client, mais aussi essayer de penser de la même manière que lui. De cette manière, le soignant peut faciliter au mieux les processus rencontrés par le client. Encore une fois, ce n'est pas toujours un processus facile.

Dans l'autre sens, pour que le travail avec le soignant soit efficace, le client doit trouver dans lui quelque chose avec lequel il peut s'identifier.

Pratiquement toujours, le client projette une personne qu'il connaît sur le soignant et réagit à ce dernier de la manière dont il réagirait à cette personne. Cette personne peut être un membre de la famille, un ami, un enseignant ou toute autre personne que le client a connu et même quelqu'un que le client idéalise mais ne connaît pas personnellement. Le genre n'est pas important à cet égard. Ainsi, le client peut projeter sa mère sur un soignant de sexe masculin, ce processus de projection est appelé transfert, il peut être positif ou négatif. Lorsque le client entretient de bonnes relations avec la personne qu'il projette sur le soignant, cela facilite la relation avec celui-ci. Le transfert peut également être négatif lorsque la relation que la personne qu'il projette sur le soignant a été gênée.

Le même type de projection peut se produire dans la direction opposée, c'est-à-dire du soignant au client. Ceci est connu sous le nom de contre-transfert.

Le transfert et le contre-transfert sont des processus normaux et font partie de toutes les relations, que celles-ci concernent la prestation de soins ou le travail, ou dans d'autres contextes.

Ils peuvent tous deux fonctionner de manière positive et négative dans la relation entre le client et le soignant.

Être conscient du transfert et du contre-transfert et travailler avec eux sont les responsabilités du soignant.

Il est de la responsabilité du soignant de prendre conscience de son propre contre-transfert positif et négatif et d'y faire face, il y a toujours des questions sur leurs origines chez le soignant. Ce dernier doit les explorer pour chaque client, idéalement pendant la supervision. Une partie de cela est que le soignant cherche à savoir pourquoi un client en particulier évoque ces réactions et quelle signification cela a pour le soignant. Cela fait partie du développement du soignant.

Il incombe également au soignant d'explorer le transfert, à la fois négatif et positif, avec le client. Cela peut amener le client à de nouvelles idées et peut être extrêmement important dans le processus de développement du client.

#### Activités

Donnez des exemples dans votre propre pratique ou votre propre vie de chacun des éléments suivants et décrivez comment vous les traitez et quelle signification ils ont pour vous et pour le client ou une autre personne:

- transfert positif;
- transfert négatif;
- contre-transfert positif;
- contre-transfert négatif.

#### **MAINTIEN VOTRE PROPRE IDENTITÉ**

Nous avons mis l'accent sur la nécessité pour le soignant de s'identifier avec le client. Pourtant, cela peut aller trop loin et le soignant peut être presque complètement absorbé par la personnalité et les problèmes du client. Nous avons vu cela arriver à un certain nombre de professionnels très expérimentés. Évidemment, cela entraîne une perte d'objectivité et l'empêche de s'acquitter de sa tâche, il est très important qu'il soit conscient du danger que cela représente. Si cela va trop loin, il est nécessaire que le soignant mette fin à la relation avec le client et prenne parfois le temps de se rétablir. Ceci est évidemment un point à traiter en supervision.

### Activités

Avez-vous déjà eu une situation dans laquelle vous vous identifiez trop dans un client?  
Comment avez-vous géré cela?

Quelles mesures prenez-vous pour maintenir l'équilibre entre une bonne identification et une sur-identification?

### QUELQUES REMARQUES FINALES

L'identification du soignant avec le client et du client avec le soignant est l'un des éléments clés dans la formation et le maintien du processus thérapeutique. Comme nous l'avons vu, c'est un équilibre très tardif qui nécessite une vigilance constante de la part du soignant et qui nécessite une surveillance.

Cela soulève à nouveau le problème de la supervision. Nous ne pouvons pas assez insister sur la nécessité. Si vous ne l'avez pas, cherchez-le!

## **2.7. TOLÉRANCE ET PRISE D'APPROCHE OBJECTIVE ET INDIVIDUALISATION**

### **INTRODUCTION**

En passant, nous avons parlé de tolérance et d'adopter une approche non critique à plusieurs reprises dans ce cours. Nous avons également parlé de préjugés, d'hypothèses et de généralisations, ainsi que de la nécessité de nous orienter, ainsi que le client, vers l'individualisation, c'est-à-dire de traiter des personnes spécifiques plutôt que de regarder et éventuellement de blâmer des groupes entiers. Ces deux sujets sont liés à la consolidation de la paix et à la réconciliation et à la transformation des collectivités, c'est-à-dire des sociétés, ainsi que du travail individuel et en groupe avec les clients. Plus tard, dans le cours de psychologie et de traumatologie, nous décrirons les niveaux sur lesquels une traumatisation peut survenir et la façon dont nous devons travailler sur plusieurs niveaux en parallèle. Ici, nous voulons présenter les concepts généraux.

Comme toujours, nous vous encourageons vivement à effectuer toutes les activités recommandées. Nous vous rappelons également que vous ne devez jamais afficher ce qui permettrait d'identifier une autre personne, cela peut être préjudiciable et est hautement immoral.

### **TOLÉRANCE ET PRISE D'APPROCHE OBJECTIVE**

Un principe très important consiste à distinguer les personnes de leurs actes.

En cela, nous devons présenter plusieurs principes importants.

Le premier principe est que, dans tous les cas, nous parlons d'actions résultant de réactions psychologiques plutôt que de maladies ou de troubles psychologiques. Les gens mènent des actions en fonction de leurs origines, de leur éducation, de la manière dont ils ont été traités, des cultures dans lesquelles ils ont grandi et leur vie et d'une grande variété d'autres expériences qu'ils ont vécues. Ces réactions peuvent être devenues une habitude. Une réaction d'une personne à l'heure actuelle et les mesures qu'elle prend peuvent s'enraciner dans ce qui a fonctionné dans le passé et ne pas nécessairement reposer sur ce qui se passe au moment présent. En outre, la personne peut simplement ne pas savoir comment réagir à une situation donnée.

Dans ce contexte, chaque personne fait de son mieux, à tout moment, compte tenu de ses antécédents et des circonstances. Presque personne ne fait quelque chose de gentil qui pourrait être dangereux, presque tout le monde a la morale ou les normes. Ceux-ci peuvent également faire obstacle à d'autres choses. L'effort de faire quelque chose de bien peut se retourner contre vous et causer des dommages inattendus.



Nous devons mentionner qu'il y a deux groupes qui sont des exceptions dans ce contexte. Les personnes qui sont connues comme psychopathes, ce sont des gens sans sentiments. Il y en a très peu.

L'autre groupe est constitué de personnes appelées sociopathes. Ce sont des personnes qui, en général, ont été très traumatisées, généralement à un âge précoce, et qui ne réagissent que dans leur propre intérêt.

Les psychopathes et les sociopathes peuvent être considérés comme des personnes psychologiquement malades et ne doivent être traités que par des spécialistes. Parfois, ils sont difficiles à identifier. Cependant, le nombre de personnes que vous verrez probablement est très petit.

Beaucoup de gens se sentent coupables de leurs réactions et ressentent de la honte à leur égard, qu'ils le méritent ou non.

La culpabilité a à voir avec la responsabilité, cela peut être positif ou négatif. Pour nous, la culpabilité positive consiste à admettre que quelque chose n'allait pas quand c'était vraiment le cas, et à essayer de corriger la situation, ce qui n'est souvent pas le cas. La culpabilité négative consiste à prendre la responsabilité de quelque chose qui n'est pas de la faute de la personne. La honte est le sentiment négatif au sein de la personne pour ses actions. La culpabilité et la honte sont différentes et doivent être distinguées.

Nous soulignons ici qu'il incombe au soignant d'explorer les réactions du client. Il peut juger les réactions et les actions qui les ont suivies comme il convient, mais ce n'est pas à lui qu'il appartient de juger la personne en tant que personne. C'est la tolérance. Ceci est un principe extrêmement important et est au cœur de la relation entre le soignant et le client et du processus de transformation du client. Ainsi, il est de la responsabilité du soignant d'accepter le client en tant que personne et de le faire accepter par lui-même.

Dans certaines circonstances, il est impossible pour le soignant de travailler avec des clients qui ont effectué certaines actions. Évidemment, dans de tels cas, le v devrait diriger le client vers une autre personne.

### Activité

Donnez une situation dans laquelle le client a eu de la difficulté à accepter ses propres actions. Comment avez-vous géré ce cas?

Indiquez une situation dans laquelle vous avez eu de la difficulté à accepter les actions d'un client. Comment avez-vous géré ce cas?

Donnez une situation dans laquelle vous avez eu du mal à accepter vos propres actions.  
Comment avez-vous géré ce cas?

#### **INDIVIDUALISATION**

L'individualisation est le contraire de faire des généralisations ou des hypothèses ou d'avoir des préjugés. En d'autres termes, cela signifie qu'il faut retirer la responsabilité ou le blâme à un groupe plus large et le confier à des individus spécifiques. Donc, ce n'est pas le (indiquez votre groupe le moins préféré ici) qui a commis ces actes, mais c'est M. X ou Mme X. Ceci est très important au niveau collectif et également au niveau du processus de transformation pour l'individu à plusieurs égards. Encore une fois, nous devons d'abord examiner un principe selon lequel nous entrerons plus en détail dans la section suivante, selon lequel chaque personne est responsable de ses propres actions. Il s'agit d'un principe psychologique important, fondé en droit international. En vertu de cette loi, nul ne peut être contraint d'exécuter des ordres qu'il juge immoraux ou illégaux. L'individualisation amène le client à voir le traumatisme dans un contexte différent. Ainsi, c'est l'individu qui a réalisé l'action et non le groupe dans son ensemble. À un certain niveau, le système pourrait être blâmé pour le lavage de cerveau, mais la personne était toujours responsable de ses actions spécifiques. En ce qui concerne le client, cela peut avoir des conséquences profondes, tout comme pour les sociétés impliquées. Cette prise de conscience peut amener le client à prendre des mesures de réparation, à la fois psychologiques et juridiques, concernant le traumatisme. L'interaction entre l'action en justice et l'action de transformation psychologique individuelle du client peut également être thérapeutique. Nous en discuterons plus en détail dans les cours de psychologie et de droits de l'homme.

#### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle un client a bénéficié d'un travail d'individualisation.

Même si vous n'avez pas effectué ce type de travail, décrivez une ou plusieurs situations dans votre propre contexte dans lesquelles les clients pourraient bénéficier de travailler avec individualisation.

#### **REMARQUES FINALES**

La tolérance et le fait de considérer les actions comme conséquences des antécédents, des schémas de réaction et des circonstances de la personne, sont extrêmement importants pour le client, tout en permettant au soignant de mieux comprendre le client et le traumatisme en général. Comme tout dans ce travail, cela prend beaucoup de temps, d'efforts, de réflexion et de sentiment. L'individualisation est un autre processus qui nécessite réflexion et travail.

En travaillant sur ces deux aspects, nous pensons que vous deviendrez un meilleur soignant, plus utile pour vos clients et pour vous-même.

## **2.8. AIDER LE CLIENT À ASSUMER LA RESPONSABILITÉ DE SA VIE, LUI DONNER LE CONTROLE SUR LE PROCESSUS ET LUI DONNER LA PERMISSION**

### **INTRODUCTION**

Dans cette section, nous discutons plusieurs points du processus de transformation du client, à savoir placer le travail entre ses mains.

Nous commençons maintenant à utiliser un autre terme pour thérapie, à savoir processus de transformation pour le client, en partie pour éliminer le stigmate et le sortir du domaine pathologique. En outre, le terme "thérapie" est limité juridiquement dans de nombreux contextes et nous vous exhortons à ne pas l'utiliser.

En passant, nous avons déjà mentionné les points discutés dans cette section. Nous pensons qu'elles sont essentielles au succès de la relation entre le client et le soignant et au succès du processus de transformation du client.

Comme toujours, nous vous demandons de compléter toutes les activités décrites. De plus, comme toujours, nous vous rappelons de ne pas permettre d'identifier une personne. Cela peut faire de gros dégâts et est contraire à l'éthique.

### AIDER LE CLIENT À ASSUMER LA RESPONSABILITÉ DE SA PROPRE VIE

Nous ne saurions trop insister sur le fait que c'est le client et non le soignant qui est responsable de la vie de ce dernier, le rôle du soignant est d'encourager et de soutenir le client. En fin de compte, toutefois, c'est le client qui détermine ce qui lui arrive et quelles actions il / elle prend. Le soignant peut indiquer les ressources et les endroits où le client peut obtenir des informations et, éventuellement, l'aider à établir des liens, mais nous pensons que faire plus que cela n'est pas dans l'intérêt du client. Bien entendu, les clients commettront des erreurs et en tireront des enseignements. Entre autres choses, assumer la responsabilité de la vie du client le rend dépendant du soignant et peut donner au client le sentiment qu'il n'est pas capable de vivre dans le monde réel. Beaucoup aiment cette dépendance et en expriment le désir et souhaitent éviter de prendre des responsabilités. Malheureusement, nous savons également que certains assistants se prennent en main en prenant la responsabilité de leurs clients. Encore une fois, ceci est un sujet de supervision.

À notre avis, il y a très peu de circonstances dans lesquelles ce principe ne s'applique pas. Ce sont les cas où le client se ferait du mal à lui-même, à une autre personne ou à un animal. Une autre circonstance est lorsque la personne est un psychopathe ou un sociopathe.

Autrement, comme nous l'avons dit plusieurs fois, nous ne pouvons et ne devons pas contrôler ce que le client fait.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le soignant a assumé la responsabilité d'au moins une partie de la vie d'un client. Comment le soignant s'est-il senti? Comment s'est senti le client? Que s'est-il passé?

Décrivez une situation dans laquelle le client assume la responsabilité de sa propre vie, éventuellement soutenu et encouragé par le soignant. Comment le soignant s'est-il senti? Comment s'est senti le client? Que s'est-il passé?

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles le client ne devrait pas assumer la responsabilité de sa propre vie? Donnez votre propre expérience si vous l'avez.

### **DONNER LE CONTRÔLE AU CLIENT**

Beaucoup de clients se sentent complètement impuissants à contrôler leur propre vie, que tout est contrôlé de l'extérieur par d'autres personnes et par les circonstances. Bien que certaines choses soient, bien sûr, déterminées, un nombre surprenant de choses peuvent être manipulées et modifiées, même légèrement. Souvent, le client n'est pas habitué à le faire. Ce type de contrôle est extrêmement bon pour l'image de soi du client et pour son estime de soi. Ainsi, l'un des rôles du soignant est d'encourager et d'aider le client à prendre le plus de contrôle possible. Pour les personnes extérieures à la vie du client, cela peut sembler être une rébellion. Encore une fois, le rôle du soignant est de soutenir et d'encourager le client dans ce processus, malgré le refoulement. Très rarement, cela peut aller trop loin. Parfois, un équilibre sera atteint, en donnant au client le plus de contrôle possible mais bien sûr, ça reste individuel.

### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle le fait de donner plus de contrôle à un client l'a aidé. Comment s'est déroulé le processus? Quel a été le résultat final atteint?

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles le client ne devrait pas avoir le contrôle?

### **DONNER LA PERMISSION AU CLIENT**

Beaucoup de gens pensent qu'ils ne sont pas autorisés à ressentir certains sentiments. Un bon exemple est celui des hommes de nombreuses cultures qui croient qu'ils ne peuvent pas paraître "faibles", pleurer ou se fâcher. Dans les situations difficiles, souvent, les gens sentent qu'ils doivent être forts. Une autre situation fréquemment rencontrée est celle de la colère et / ou de ne pas aimer un parent abusif, un autre membre de la famille ou une autre personne influant sur la vie du client, sans pouvoir le dire. Dans certains endroits, même parler contre le gouvernement ou "l'autorité" en général n'est pas autorisé. À notre avis, l'un des rôles du soignant est de donner au client la permission de ressentir de tels sentiments et de les exprimer. Pour être clair, les sentiments sont présents dans tous les cas. Les faire sortir et prendre des mesures à leur sujet, tant à l'interne qu'à l'externe, constituent une partie importante du processus de transformation pour le client.

### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle un client n'avait pas la permission d'exprimer ses sentiments. Quel comportement le client a-t-il montré?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez donné la permission au client d'exprimer ses sentiments. Qu'est-il arrivé ensuite?

Y a-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas bon pour une personne d'exprimer ses sentiments?

**REMARQUES FINALES**

Assumer la responsabilité de sa propre vie, prendre le contrôle et le pouvoir, ne pas se sentir impuissant et avoir la permission d'exprimer ses sentiments sont extrêmement importants pour les processus de transformation de chaque client. Il incombe au soignant de faciliter ces processus.

## 2.9. DONNER DU TEMPS ET DE L'ESPACE ET ÉCOUTER VS PRÊCHER

### INTRODUCTION

Encore une fois, nous arrivons aux principes fondamentaux de faciliter le processus de transformation du client. Nous considérons le soignant comme un facilitateur, c'est-à-dire une personne qui crée un espace sûr pour le client dans lequel le client peut régler ses propres problèmes et aller vers l'avant. Cela signifie que le soignant peut avoir besoin de changer sa façon de voir son rôle, c'est-à-dire non pas en tant que conseiller, mais en tant que personne qui écoute, soutient et encourage. Ceci est assez difficile pour certaines personnes et pourtant, il est essentiel pour que le processus de transformation du client réussisse.

Comme toujours, nous vous invitons à compléter toutes les activités données et nous vous rappelons de ne donner aucune information dans laquelle une personne pourrait être identifié. Cela peut être dommageable et contraire à l'éthique.

### DONNER DU TEMPS ET DE L'ESPACE

Le processus de transformation pour le client peut être difficile, beaucoup de choses doivent changer. Celles-ci incluent souvent des idées et des modèles de comportement qui se sont développés tout au long de la vie du client. Cela peut prendre beaucoup de temps et d'énergie et nécessite également d'ouvrir un espace émotionnel que le client, dans la plupart des cas, n'aura pas eu et qu'il ne possède peut-être pas maintenant chez lui. Ainsi, l'un des rôles centraux du soignant est de permettre au processus de se dérouler et de ne pas s'inquiéter du temps que cela prend. Le client sera également probablement désemparé par beaucoup de choses qui se passent émotionnellement, par ses façons de penser fondamentales et par son approche des événements de la vie. Ainsi, comme nous l'avons dit précédemment, le rôle du soignant est de fournir un espace sûr qui encourage le client à explorer et à changer.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le client avait le temps et l'espace émotionnel d'explorer ses problèmes. Comment ça s'est passé? Comment s'est-il senti? Comment vous sentiez-vous?

Décrivez une situation dans laquelle le client n'avait pas le temps ni l'espace pour explorer ses problèmes. Comment ça s'est passé? Comment s'est-il senti? Comment vous sentiez-vous?

Existe-t-il des situations dans lesquelles le client ne devrait pas avoir le temps ni l'espace?

#### **ÉCOUTER VS PRÊCHER**

Le psychologue Carl Rogers a dit que le client était le meilleur expert pour lui-même. Cela met en évidence le rôle du soignant en tant qu'auditeur plutôt qu'en tant que conseiller ou prêcheur, nous avons vu ce genre de comportement chez trop de soignants. C'est un point que nous avons répété et continuerons de répéter. Dans le cours sur la communication, nous allons décrire les techniques d'écoute active qui permettent aux clients d'explorer leurs problèmes.

#### **Activités**

Indiquez une situation dans laquelle vous avez écouté et le client a avancé.

Donnez une situation dans laquelle vous aviez trop de conseils et le client n'a pas bougé.

Existe-t-il des situations dans lesquelles il est correct de prêcher?

#### **REMARQUES FINALES**

Créer un espace pour le client est un rôle fondamental et essentiel du soin. Cela implique de prendre du temps, de donner de l'espace et d'écouter.



## 2.10. GAGNER ET MAINTENIR LA CONFIANCE

### INTRODUCTION

La confiance est très difficile à gagner et à maintenir et très facile à perdre, cela est particulièrement vrai lorsque vous travaillez et que vous avez été traumatisé psychologiquement. Comme nous le verrons plus tard dans le cours de psychologie, la perte de confiance est l'une des réactions les plus typiques à un traumatisme et tout ce que le soignant fait vise à gagner et à maintenir la confiance, toutes les qualités dont nous discutons dans ce cours en font partie. Nous soulignons ici quelques qualités que nous n'avons pas encore mentionnées. Un autre groupe de qualités impliquant la confiance concerne l'éthique. Nous traiterons l'éthique dans la section suivante.

Les caractéristiques décrites dans cette section et dans la suivante constituent la base d'un type spécifique de communication entre le client et le soignant. Nous décrirons cela en détail dans le prochain cours, à savoir la communication.

Comme toujours, nous vous demandons de mener à bien toutes les activités données. Aussi lorsque vous écrivez des choses qui peuvent être vues par d'autres personnes, nous vous rappelons de ne rien dire qui puisse révéler l'identité d'une autre personne. Cela pourrait être préjudiciable et contraire à l'éthique.

### HONNÊTÉTÉ

Il est très facile de dire à un client quelque chose qu'il veut entendre, le soignant qui le fait pense que cela facilitera la vie du client et du soignant en premier lieu. Même si cela peut calmer le client pendant un moment, cela détruit la confiance entre le client et le soignant dès que le client découvre la vérité. À notre avis, il est de préférable d'être honnête même si cela peut être difficile. Cela permet aux deux de faire face à la situation réelle.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le client n'a pas dit la vérité. Que s'est-il passé à court terme? Que s'est-il passé à long terme?

Décrivez une situation dans laquelle le client a dit la vérité, ce qui était difficile. Que s'est-il passé à court terme? Que s'est-il passé à long terme?

Existe-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas être honnête avec un client?

### **OUVERTURE**

L'ouverture est semblable à l'honnêteté mais n'est pas la même. Il est possible d'être honnête mais pas ouvert sur ce qui se passe ou sur ce que vous pensez. Encore une fois, même si être ouvert peut mener à des sessions difficiles si les circonstances sont difficiles, cela facilite la relation. Avec ouverture, chacun sait où il se trouve et peut agir en conséquence. À notre avis, les difficultés à court terme conduisent à une confiance à long terme et à une meilleure relation.

### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle vous n'étiez pas ouvert avec un client, que vous soyez honnête ou non. Que s'est-il passé à court et à long terme?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez été ouvert avec un client. Que s'est-il passé?

Existe-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas être ouvert avec un client?

### **FRANCHISE**

Encore une fois, nous estimons que la franchise est essentielle à une bonne relation entre le client et le soignant. Cela peut amener le client, ou d'ailleurs le soignant, à pouvoir nier une situation spécifique, ce qui n'est bon ni pour le client, ni pour le soignant, ni pour quiconque. Encore une fois, c'est l'un des éléments d'un style de communication que nous pensons être important pour travailler avec des clients traumatisés.

### **Activités**

Décrivez une situation dans laquelle vous n'étiez pas franc avec un client. Que s'est-il passé?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez été franc avec un client, même si la situation était difficile. Que s'est-il passé?

Existe-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas être franc avec un client?

### **TENIR LES PROMESSES**

Tenir ses promesses est l'un des moyens fondamentaux de maintenir la confiance. Faire le contraire la détruit immédiatement. Les soignants, ainsi que d'autres personnes, promettent fréquemment aux clients des choses pour les calmer ou pour leur donner

espoir, ces promesses doivent être tenues ou ne doivent pas être faites dès le début. Il y a bien sûr des exceptions lorsque le soignant ne peut pas tenir sa promesse, il lui incombe ensuite d'en parler au client de manière très détaillée. Les promesses que le client fait au soignant qu'il ne tienne pas doivent être traitées au cours d'une ou plusieurs sessions, la discussion peut permettre au client de mieux comprendre. Ici, nous incluons également des promesses apparemment triviales telles que venir aux sessions à l'heure.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle le soignant a fait des promesses qu'il n'a pas tenues. Que s'est-il passé? Quelles ont été les conséquences sur la relation?

Décrivez une situation dans laquelle le client a fait des promesses qu'il n'a pas tenues. Que s'est-il passé? Quelles ont été les conséquences sur la relation? Comment le soignant a-t-il géré cela?

Existe-t-il des circonstances dans lesquelles les promesses ne doivent pas être tenues?

### **HUMANITÉ**

Nous avons discuté de la nécessité d'humanité et du souci du client au début de ce cours. Nous répétons ce point ici comme élément de base pour gagner et maintenir la confiance. Sans cela, le client ne fera pas confiance au soignant.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle peu d'humanité a été manifestée à un client. Comment cela a-t-il affecté la confiance entre le soignant et le client et la relation en général?

Décrivez une situation dans laquelle l'humanité a été montrée envers le client. Encore une fois, comment cela a-t-il affecté la confiance entre le soignant et le client et la relation en général?

Existe-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas nécessaire de faire preuve d'humanité envers le client?

### **VIE PRIVÉE ET ETHIQUE**

La confidentialité de l'information du client et l'éthique en général sont si importantes pour gagner et maintenir la confiance.

### **ACTIVITÉS FINALES**

Quelles sont vos expériences pour gagner et maintenir la confiance avec les clients? Décrivez les situations positives et négatives.

Nous avons essayé d'être relativement inclusifs en décrivant les éléments qui contribuent à la confiance. Qu'avons-nous laissé de côté?

### **REMARQUES FINALES**

Gagner et maintenir la confiance est un élément fondamental de la relation entre le client et le soignant. Une fois perdue, la confiance est presque impossible à regagner. Les qualités dont nous avons discuté ici constituent également la base d'un type de communication que nous trouvons essentiel dans le travail avec les clients.

## 2.11. ÉTHIQUES

### **INTRODUCTION**

Nous considérons que le comportement éthique du soignant est absolument fondamental en général et en particulier pour sa relation avec le client. À notre avis, il n'y a aucune excuse pour violer les principes éthiques fondamentaux. Comme nous le verrons, même si, dans les circonstances difficiles dans lesquelles certaines des personnes qui suivent ce cours vivent et travaillent, certains principes éthiques sont légèrement variables. Nous sommes extrêmement stricts à ce sujet dans notre pratique.

Comme toujours, nous vous demandons de compléter toutes les activités données. I

### **VOTRE RESPONSABILITÉ**

Les principes que nous décrivons ici sont universels à travers le monde, les professionnels médicaux, psychologiques, sociaux et autres professionnels attentionnés, que vous soyez ou non éduqués dans ces domaines et que vous possédiez ou non un permis formel, les principes énoncés dans cette section constituent une base que vous ne pouvez pas enfreindre, quelles que soient les lois ou les coutumes de la région dans laquelle vous vivez et quelles que soient les règles ou les pratiques de l'organisation gouvernementale, intergouvernementale ou non gouvernementale pour laquelle vous travaillez.

À notre avis, et nous tenons fermement ce point de vue, le respect des ordres n'est pas une excuse pour ne pas travailler de manière éthique et ne pas suivre ces principes, cela fait également partie du droit international. Ainsi, VOUS êtes responsable de vos actions, pas votre patron, ni le juge ni le Premier ministre. Nous comprenons que cela peut vous amener à entrer en conflit avec des responsables à différents niveaux et nous trouvons regrettable que de tels responsables ne respectent souvent pas ces normes.

### **NE PAS FAIRE DE MAL**

Un principe éthique fondamental est de ne pas nuire à un client. Nous trouvons que personne ne peut violer ce principe, nous décrivons des situations dans la section sur le professionnalisme dans lesquelles la question de ne rien faire ou de faire quelque chose qui ne relève pas entièrement de votre compétence se pose. Malheureusement, étant donné le faible nombre de personnes formées et parfaitement compétentes sur le terrain, cela n'est pas inhabituel. Il y a d'autres situations dans lesquelles il y a des questions sur le meilleur chemin à prendre avec un client donné. Nous discuterons de ces situations spécifiques plus tard.

Ici, nous tenons à indiquer de manière très stricte que, quelles que soient les lois de l'entité dans laquelle vous travaillez, nous estimons que coopérer avec torture, interrogatoire

«approfondi» ou toute situation dans laquelle un client est soumis à une pression physique ou psychologique et totalement contraire à l'éthique. Nous sommes du même avis en ce qui concerne la coopération avec la peine de mort et la coopération de quelque manière que ce soit avec les châtimens corporels ou toute autre mesure susceptible de nuire à une personne, physiquement ou psychologiquement, de quelque manière que ce soit.

Bien que les gouvernements déclarent que c'est "pour le plus grand bien" ou pour "la sécurité nationale", nous sommes tout à fait en désaccord.

Un autre point concerne le travail dans les prisons et avec les fonctionnaires de police et autres organes officiels. Parfois, il est dans l'intérêt du client d'être interrogé par un professionnel ou un soignant et / ou de parler à lui. Dans de telles circonstances, tout travail que vous effectuez DOIT être dans l'intérêt du client et NON, principalement, dans l'intérêt de l'organe officiel. De plus, le client doit être clairement informé de ce qui se passe et des informations qui seront transmises. Faire autrement est extrêmement contraire à l'éthique.

Malheureusement, un autre point qui est commun c'est qu'il existe des lois dans certains endroits et des règles dans certaines organisations qui interdisent de travailler avec quelques groupes de personnes, les demandeurs d'asile n'étant qu'un exemple. Nous estimons qu'il n'est pas éthique pour les soignants d'obéir à de telles lois et règles, nous considérons le droit aux soins, y compris l'assistance en matière de santé mentale et donc les réactions à un traumatisme, comme un droit humain fondamental.

### Activités

Décrivez une ou plusieurs situations dans lesquelles vous avez été dans lesquelles le principe de Do No Harm a été mis en question. S'il vous plaît ne mettez pas vous-même ou quelqu'un d'autre en danger si vous répondez à cette question.

Pensez-vous que le principe de Ne Pas Faire de Mal ne s'applique pas dans certaines situations? Veuillez décrire.

### VIE PRIVÉE

Selon tous les codes internationaux, et selon notre conviction, la relation soignant-client est totalement privée. La seule exception à cette règle est que le client se blesse ou blesse une autre personne ou un animal physiquement dans un avenir proche, la menace doit être réelle. Dans de tels cas, le soignant DOIT agir et informer le client de ce qu'il fait. Cette exception n'inclut pas une situation dans laquelle des dommages à la propriété ne causeraient pas de dommages à une autre personne ou à un animal. Cette exception inclut

également une situation dans laquelle un enfant est maltraité de quelque manière que ce soit, physiquement ou psychologiquement.

Nous sommes conscients que les représentants légaux du gouvernement et les personnes appartenant à des organisations intergouvernementales et non gouvernementales peuvent tenter d'extraire des documents du soignant, parfois sous la menace de conséquences graves. Nous pensons que la divulgation de matériel à de telles personnes sans le consentement écrit du client est totalement contraire à l'éthique, même si le soignant enfreint les lois ou les règles.

Dans le même contexte, le soignant doit informer complètement le client de ce qu'il discutera, de préférence sur papier. En outre, le client doit savoir clairement comment ce matériel sera utilisé ultérieurement et qui d'autre obtiendra les informations, cela inclut également le partage des informations des clients avec les patrons, les étudiants, les donateurs et autres. Nous estimons que toute autre personne qui obtient les informations doit avoir les mêmes obligations de confidentialité.

Dans un contexte similaire, le client doit être informé explicitement des notes qui seront prises par le soignant, qui les verra et comment elles seront stockées. Encore une fois, de préférence, cette information au client devrait être sur papier.

Lorsque vous travaillez avec un groupe, il doit être clair que les informations personnelles discutées au sein du groupe ne peuvent pas être discutées avec des personnes extérieures au groupe, notamment des partenaires, des amis, etc. Certains groupes ont pour règle que ce matériel ne peut pas être discuté entre les membres du groupe en dehors des séances de groupe. Ces types de règles dépendent des circonstances spécifiques du groupe.

En ce qui concerne les personnes extérieures assistant à des séances individuelles ou de groupe, nous appliquons également des règles strictes. En général, nous ne le permettons pas. Lorsque nous le faisons, c'est avec le consentement explicite de tous les clients et soignants impliqués. Une condition sur les personnes externes siégeant est qu'un membre d'un groupe, un client individuel ou le soignant puisse demander à la personne externe de quitter à tout moment pour n'importe quelle raison et que cela ne soit pas remis en question. En outre, la personne externe doit signer une déclaration écrite indiquant que tout matériel personnel ne sera plus transmis.

### Activités

Donnez votre expérience avec la garantie de la confidentialité des clients, bonne ou mauvaise. Encore une fois, nous vous demandons de ne pas mettre vous-même ou un client en danger si vous publiez ceci.

Quelle est votre opinion sur ce que nous avons écrit?

### LA RELATION ENTRE LE SOIGNANT ET LE CLIENT HORS DE LA SITUATION DU SOIN

En général, nous considérons que toute relation entre un client et un soignant en dehors des séances est contraire à l'éthique, ce contact et cette implication externes compromettent l'objectivité du soignant. De plus, il en sait beaucoup sur le client et peut utiliser cette information, généralement inconsciemment, pour le manipuler. Le maintien de cette distance est la responsabilité du soignant.

Nous nous rendons compte que cela est difficile dans les zones où il y a peu de soignants, dans les situations où le soignant et le client appartiennent au même cercle social et / ou professionnel et dans un certain nombre d'autres circonstances. Dans de telles circonstances, le soignant et le client doivent s'éviter le plus possible. Ceci est la responsabilité du soignant.

Certes, le mélange de rôles peut causer des problèmes. Par exemple, nous avons vu les effets négatifs du mélange de l'amitié et de la prestation de soins et de situations dans lesquelles le soignant est également l'employeur. À de très rares exceptions près, ces situations de mélange de rôles ne fonctionnent pas.

De toute évidence, aucune relation sexuelle ou relation personnelle étroite ne peut être autorisée entre un client et un soignant.

En règle générale, nous maintenons la règle selon laquelle un soignant ne peut avoir aucune autre relation avec un client pendant au moins un an après la fin de la relation.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle vous avez été mêlé à un mélange de rôles ou une situation dans laquelle vous avez observé ce type de mélange. Que s'est-il passé?



Quel est votre avis sur ce que nous avons dit ici? Existe-t-il des circonstances dans lesquelles un client et un soignant peuvent avoir une relation en dehors de la situation? Donnez votre expérience.

### **PROFESSIONNALISME**

À notre avis, ce que vous pouvez faire ou ne pas faire est une question de circonstances dans lesquelles vous travaillez et du lieu où vous travaillez.

Il est évident que, dans un endroit où il y a des professionnels bien formés et bien supervisés et où des soins de santé sont disponibles pour tous ceux qui en ont besoin, il n'est pas éthique de travailler si vous n'êtes pas aussi formé et supervisé que sous la supervision de de quelqu'un qui l'est.

Pourtant, dans les conditions dans lesquelles travaillent nombreux ceux qui suivront ce cours, ces soins universels et compétents ne sont pas disponibles, en particulier pour les groupes vulnérables. Nous reviendrons ensuite sur les questions soulevées dans la partie de cette section intitulée do no harm tôt. Laissez-vous le client partir sans souci? Faites-vous un travail dont vous n'êtes pas sûr? Ce sont des décisions très difficiles quand les gens souffrent. Certes, il y a des réponses partielles si vous décidez d'agir, il existe de nombreuses informations et des formations disponibles gratuitement sur Internet. En outre, il existe des organisations telles que le CTDP/WWPP et le Réseau mondial psychosocial de psychologues pour la responsabilité sociale qui offrent une formation et une supervision gratuites. Nous vous exhortons à rechercher des organisations et des personnes locales capables de fournir une telle formation et une telle surveillance.

À ajouter qu'il existe fréquemment des méthodes de soins traditionnelles. Très souvent, nous trouvons ces méthodes équivalentes et au moins complètes aux méthodes nord / occidentale et souvent beaucoup plus appropriées pour travailler dans des situations locales.

Que vous soyez généralement formé ou non, nous trouvons qu'il est contraire à l'éthique d'offrir des soins sans obtenir une supervision régulière et complète. Malheureusement, nous connaissons trop de professionnels qui devraient savoir mieux qui ne l'a pas. Nous aborderons la supervision en détail dans la section de ce cours sur l'autotraitement.

### **Activités**

Décrivez la situation dans votre région en ce qui concerne les personnes bien formées et bien supervisées.

Y a-t-il des gens dans votre région qui sont compétents mais qui n'ont pas de formation formelle dans votre région? Comment fonctionnent-ils et quelle est votre opinion sur eux?

Des méthodes locales et / ou traditionnelles sont-elles utilisées dans votre région? Veuillez les décrire, afin de nous éduquer à leur sujet. Comment fonctionnent-ils?

Avez-vous une supervision régulière? Si vous le faites, comment ça marche et comment vous sentez-vous à ce sujet? Si vous ne l'avez pas, quels sont vos plans pour l'obtenir?

Quels autres commentaires sur le professionnalisme avez-vous?

#### **PAIEMENT ET CADEAUX**

En ce qui concerne le paiement des services, nous estimons que la santé, y compris la santé mentale, est un droit humain fondamental, nous ne pensons pas que quiconque devrait faire des profits à cause de la souffrance d'autrui et ceci s'applique également aux drogues. Cependant, l'autre aspect de cette question est que les soignants et leurs organisations doivent manger, payer le loyer des installations, payer l'utilisation d'Internet, etc.

Néanmoins, nous ne croyons pas qu'il soit éthique de refuser des soins à quiconque en raison de son incapacité à payer. Malheureusement, cela se produit dans de nombreux endroits, même dans des régions assez riches.

La prochaine question est celle des cadeaux. Dans tous les codes d'éthique, les cadeaux aux praticiens sont considérés comme contraires à l'éthique, aussi bien intentionnés soient-ils. Il y a une différence entre de tels dons à des individus et des contributions à l'ensemble de l'organisation. Il y a aussi une différence selon que le cadeau est plus ou moins attendu ou s'il est complètement volontaire, cela peut être une ligne très mince. Notre position est que nous n'acceptons pas les cadeaux, sauf ceux qui sont clairement dans la capacité du client de payer, puis en tant que contributions à l'organisation.

#### **Activités**

Décrivez la situation en ce qui concerne les paiements dans votre région. Existe-t-il une assurance maladie? Est-ce que cela couvre les services de santé mentale? Si oui, lequel et pour combien de temps?

Quelles sont les politiques en matière de paiement au sein de votre organisation?

Comment travaillez-vous avec des clients qui ne peuvent pas payer?

Quelles sont les pratiques en matière de cadeaux au sein de votre organisation?

Quelle est votre politique personnelle en matière de cadeaux?

### **CONVENTIONS ET CODES**

Les principes que nous avons énoncés dans cette section reflètent les codes de déontologie de plusieurs organisations. Nous donnons quelques liens ici. Il y en a beaucoup d'autres, nous vous exhortons vivement à les examiner dans le cadre de votre éducation.

World Medical Association <https://www.wma.net/policies-post/wma-international-code-of-medical-ethics/>

British Psychological Association <https://www.bps.org.uk/news-and-policy/bps-code-ethics-and-conduct>

American Psychological Association <http://www.apa.org/ethics/code/>

### **Activités**

Trouvez les conventions et les codes appropriés à votre région et à votre organisation. Merci de nous les envoyer afin que nous puissions en constituer une collection et les envoyer à d'autres personnes de votre région.

En quoi les conventions et codes de votre région, organisation et circonstances diffèrent-ils de la plupart des conventions et codes internationaux? Quelles sont les similitudes?

### **ACTIVITÉS FINALES**

Avez-vous eu des difficultés avec un fonctionnaire du gouvernement ou de votre organisation en matière d'éthique? Encore une fois, ne dites rien pouvant vous mettre en danger.

Comment abordez-vous l'éthique dans votre pratique?

Quels autres commentaires sur l'éthique avez-vous? Avons-nous oublié quelque chose?

### **REMARQUES FINALES**

Nous croyons que l'éthique est l'un des piliers de la pratique et de la relation entre le soignant et le client. Comme nous l'avons dit au début de cette section, sans éthique, il n'y a rien.

## 2.12. PRÉPARATION, FLEXIBILITÉ ET ADAPTATION

### INTRODUCTION

La préparation, la flexibilité et l'adaptation à des situations variables sont importantes pour travailler avec les clients. Ils incluent non seulement la situation du client, mais également celle du soignant et de l'environnement, en particulier dans les régions où les personnes qui suivent ce cours peuvent travailler. Ainsi, nous pouvons voir que travailler avec les gens est à la fois un art et une science, cela dépend aussi en partie de la personnalité du soignant et de son expérience. En outre, la manière dont le soignant réagit dépend en partie de son degré de liberté au sein de l'organisation.

Comme toujours, nous vous demandons de mener à bien les activités décrites et de ne pas divulguer de détails pouvant identifier une autre personne, ceci est contraire à l'éthique.

### PRÉPARATION

Le soignant doit se préparer à l'interaction avec le client et prendre le temps de le faire. À tout le moins, cela implique de parcourir les notes du client, il peut impliquer d'autres choses, telles que des consultations avec des collègues, des recherches sur Internet et dans la communauté sur les problèmes rencontrés par le client, la recherche de ressources disponibles ou d'autres tâches. Cela implique également une préparation émotionnelle de la part du soignant, c'est-à-dire prendre quelques respirations et prendre d'autres mesures personnelles, même si cela ne dure qu'une minute ou deux. Ce type de préparation intellectuelle et émotionnelle fait partie du professionnalisme du soignant.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle vous n'avez pas préparé de session avec un client.

Qu'est-il arrivé?

Décrivez une situation dans laquelle vous avez préparé une session avec un client. Ce qui est arrivé ensuite?

Y a-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas ou ne pouvez pas vous préparer à une session?

### FLEXIBILITÉ ET ADAPTATION

Même avec la meilleure préparation possible, le client peut faire face à des problèmes auxquels le soignant n'attend pas ou qui, au moment de la session, sont plus importants que ceux avec lesquels le soignant s'attendait. Ainsi, il doit être suffisamment souple pour gérer ces problèmes.

De plus, pendant la session, les choses peuvent changer très rapidement. L'humeur du client peut changer, des souvenirs et des émotions peuvent survenir, ce qui peut également entraîner d'autres problèmes.

La séance avec le client peut déclencher des souvenirs et des émotions chez le soignant.

De même, la situation physique, politique ou juridique dans la région peut changer.

Nous soulignons ici que le soignant doit souvent faire preuve de souplesse et s'adapter à toutes ces situations et émotions changeantes. Ce n'est pas toujours facile, même pour les soignants les plus expérimentés, cela peut aussi leur causer de la détresse. Encore une fois, ceci est un point de supervision. Nous aborderons ces questions pour les soignants de manière plus détaillée dans la partie de ce cours sur l'autotraitement.

#### Activités

Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû vous adapter à la situation changeante d'un client au cours d'une session.

Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû vous adapter à la situation de l'environnement du client.

Décrivez une situation dans laquelle vous avez dû vous adapter à une situation de votre vie et en quoi cela a affecté votre relation avec un ou plusieurs clients.

Existe-t-il des situations dans lesquelles la flexibilité et l'adaptation ne sont ni nécessaires ni souhaitables?

#### REMARQUES FINALES

La préparation, la flexibilité et l'adaptation font partie de l'essence d'être un bon soignant. Certaines personnes ont ces qualités naturellement. Pour tout le monde, c'est un processus d'apprentissage.

## 2.13. CROYANCE, RELIGION ET ESPOIR

### INTRODUCTION

La croyance et la religion sont importantes dans la vie de toutes les personnes, même si certaines personnes peuvent le nier. Ces croyances peuvent aller dans différentes directions et changent fréquemment pendant et après les événements traumatiques. De plus, l'espoir ou le manque d'espoir influence fortement les réactions des clients.

Ces qualités sont importantes tant chez le soignant que chez le client.

Bien que nous réalisons que certaines personnes ne seront pas d'accord avec nous, nous avertissons vivement les soignants de ne pas essayer ou de tenter de changer les convictions de leurs clients. Nous croyons fermement que cela peut nuire aux gens et est contraire à l'éthique.

Encore une fois, nous soulignons le rôle du soignant en tant que facilitateur et non en tant que personne chargée de donner des conseils.

Comme toujours, nous vous demandons de compléter les activités que nous proposons. Encore une fois, nous vous demandons de ne publier aucune information permettant d'identifier une personne, car cela est contraire à l'éthique.

### LE RÔLE DE LA CROYANCE ET DE LA RELIGION

Toute croyance fait partie de la vie de chaque personne, qu'il s'agisse ou non de croire en un être supérieur ou de croire en quelque chose d'autre. Cela change pendant et après les situations traumatiques chez presque tout le monde. La croyance peut devenir plus forte ou plus faible et peut changer de nature.

De nombreux soignants ne discutent jamais de cet aspect du traumatisme avec leurs clients. En revanche, nous avons constaté que le fait d'en parler était un soulagement pour de nombreux clients, dont beaucoup le souhaitaient.

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, nous considérons le rôle du soignant comme facilitateur. Nous pensons qu'il est extrêmement contraire à l'éthique pour un soignant d'essayer de convertir un client à la religion de ce dernier ou à sa façon de penser sa conviction. Nous savons que de nombreuses communautés religieuses sont en désaccord avec nous à ce sujet, néanmoins, nous nous en tenons à cela, nous avons vu de tels efforts de conversion faire de gros dégâts à l'occasion. Encore une fois, ce n'est pas au soignant de déterminer la vie du client.

Un autre aspect est la participation du soignant à la pratique religieuse du client. Par exemple, des clients nous ont demandé de prier avec eux. En général, nous déclinons. Cependant, il peut y avoir des circonstances dans lesquelles un soignant peut vouloir le faire pour soutenir et encourager un client.

#### Activités

Décrivez une situation dans laquelle un client a parlé de sa croyance et / ou de sa religion. Comment cette croyance et cette religion ont-elles changé à travers les événements traumatiques? Qu'a ressenti le client après en avoir parlé? Comment te sentais-tu?

Un client vous a-t-il déjà demandé de participer à son système religieux? Comment as-tu réagi? Qu'est-il arrivé?

Y a-t-il des situations dans lesquelles il n'est pas approprié de parler de croyance et de religion?

#### **ESPOIR**

Dans une section précédente, nous avons parlé d'honnêteté, d'ouverture et de franchise et de la nécessité du client de faire face aux situations et de les gérer. Cependant, dans tout cela, nous voulons laisser de la place au client pour qu'il ait de l'espoir et un moyen de travailler, cela motive le client à aller plus loin et ne signifie pas exagérer ou ne pas être honnête avec un client. Un médecin que nous connaissons, confronté à un patient atteint du cancer, au lieu de dire que la personne serait morte dans les six mois, a déclaré que 10% seulement des personnes vivaient plus de six mois. La personne pouvait alors espérer se situer dans les 10% et continuer à mettre de l'ordre dans les choses. L'espoir peut être une force puissante pour amener les gens à changer et à traiter les choses.

#### Activités

Décrivez une situation dans laquelle un espoir irréaliste a été donné. Qu'est-il arrivé?

Décrivez une situation dans laquelle donner de l'espoir a aidé un client.

#### **REMARQUES FINALES**

La religion et les croyances sont importantes dans la vie de la plupart des gens. Les soignants ne doivent pas les écarter mais les traiter directement. Encore une fois, nous soulignons que le rôle du soignant n'est pas de tenter de changer les convictions. Faciliter l'espoir chez le client assiste à traiter le traumatisme, et aide parfois le client à atteindre un nouvel état.

## 2.14. TEMPS ET INTIMITÉ REVISITÉS

### INTRODUCTION

Avant de terminer cette partie du cours, nous souhaitons revenir sur deux concepts importants, à savoir le temps et l'intimité du soignant avec le client. À notre avis, ces deux aspects sont sous-évalués et sous-estimés.

Comme toujours, veuillez compléter les activités suggérées. En outre, comme toujours, ne divulguez aucune information permettant d'identifier une personne, car cela est contraire à l'éthique.

### TEMPS

Nous répétons ce que nous avons dit dans d'autres sections de ce cours en ce qui concerne le temps, c'est-à-dire qu'il faut laisser suffisamment de temps au client pour qu'il puisse s'exprimer de manière à ne pas subir de pression, et que l'environnement de la session devrait le permettre.

En général, pour un client individuel, nous accordons 45 à 75 minutes pour chaque session. Pour une session de groupe, nous accordons une heure et demie à deux heures avec une pause d'environ 15 minutes à mi-parcours. Avec certains individus et avec certains groupes, plus de temps sera optimisé du fait de la nécessité d'approfondir les problèmes et de la personnalité du client ou des membres du groupe. Ainsi, le soignant doit être suffisamment souple pour ne pas toujours respecter l'heure standard de 50 minutes.

Nous ne limitons pas le nombre total de sessions, nous sommes conscients que certaines compagnies d'assurance et certains systèmes de santé le font. Nous terminons le travail lorsque le client et le soignant estiment qu'il est approprié de le faire.

Comme nous l'avons mentionné, nous estimons qu'il est extrêmement important que le soignant planifie suffisamment de temps entre les clients et les groupes. En général, nous préférons laisser environ une demi-heure après un client et environ 45 minutes après un groupe. Cela donne au soignant le temps de dégonfler et de traiter ce qui est arrivé, ainsi que de prendre quelques notes. Dans les sections sur l'autotraitement, nous verrons à quel point c'est important pour le soignant.

Encore un autre point ici est la planification sur une semaine ou des périodes plus longues. Cela implique de ne pas mettre les clients et les groupes très difficiles ou épuisants les uns après les autres et de prévoir du temps pour d'autres activités.



### Activités

Décrivez le temps alloué aux clients. Est-ce que ça marche? Avez-vous le temps pour chaque client et chaque groupe? Faites des suggestions pour changer cela.

Existe-t-il des situations dans lesquelles vous ne pouvez pas planifier le temps que vous préférez pour vos clients?

### **INTIMITÉ**

Nous avons déjà parlé de l'intimité entre le soignant et le client dans la section de ce cours sur l'éthique. La clé est que le soignant maintient l'objectivité.

Néanmoins, il existe des situations dans lesquelles le soignant peut vouloir contacter le client en dehors de la situation habituelle. Un exemple en est que le soignant peut vouloir se rendre au domicile du client pour observer la situation sur place, une autre solution pourrait être que le soignant veuille assister à un événement social pour voir de manière objective le comportement du client. Les contacts peuvent être inévitables, en particulier dans les petites communautés et dans les situations où le nombre de soignants est faible. Encore une fois, il est de la responsabilité du soignant de maintenir la distance et l'objectivité.

### Activités

Décrivez une situation dans laquelle il peut être avantageux de se rapprocher d'un client de manière habituelle. Quelle est votre expérience?

Décrivez une situation dans laquelle vous souhaitez maintenir une distance plus éloignée que d'habitude d'un client. Décrivez votre expérience.

### **REMARQUES FINALES**

Le temps et l'intimité sont difficiles pour de nombreux soignants. Ils exigent, d'abord, de déterminer les besoins des clients et des groupes individuels et d'équilibrer ceux-ci avec les besoins du soignant et de l'organisation pour laquelle il / elle travaille, ainsi que les possibilités logistiques. Nous en discuterons plus en détail à plusieurs endroits. Il est également important de laisser un espace suffisant entre les clients et les groupes afin que le soignant puisse travailler correctement avec eux. En ce qui concerne l'intimité, le soignant doit toujours rester objectif.

## 2.15. QUELQUES REMARQUES ET ACTIVITÉS FINALES

### REMARQUES FINALES

Dans cette section de ce cours, nous avons essayé de donner une idée des facteurs importants dans la formation de la relation entre le soignant et le client. Cette relation est la clé pour fournir une assistance de toute sorte.

D'une part, le soignant doit s'identifier suffisamment avec le client. De l'autre, il doit rester objectif. C'est un équilibre difficile.

Obtenir et maintenir la confiance est un autre point central. Comme nous l'avons répété, la confiance est très difficile à gagner et très facile à perdre.

Un autre aspect important de la relation est le respect de l'éthique. Celles-ci ne doivent jamais être violées malgré les pressions externes souvent fortes pour le faire. C'est crucial.

Enfin, nous souhaitons vous rappeler que nous apprenons toujours. Chaque client et chaque relation nous enseigne quelque chose, quelle que soit notre expérience.

Dans la prochaine section de ce cours, nous aborderons quelques manières de prendre soin de soi. Sans cela, il est difficile de survivre, surtout dans les conditions dans lesquelles certains d'entre nous travaillent.

### ACTIVITÉS FINALES

Décrivez certaines des relations que vous avez eues avec les clients, bonnes et mauvaises. Qu'avez-vous appris d'eux?

Comment avez-vous trouvé cette section? Y a-t-il des choses que nous avons laissées de côté? Que voudriez-vous que nous changions dans cette section?

## **Section 3: Auto-traitement**

### **3.1 Introduction**

Beaucoup voire la plupart des soignants, s'occupent mal d'eux-mêmes. Nous avons tendance à considérer nos clients comme plus importants que nous et à leur consacrer une grande partie de notre temps et de notre énergie émotionnelle et physique, dépassant souvent nos limites. En fin de compte, ce genre de stratégie se retourne contre nous lorsque nous atteignons un point, appelé épuisement professionnel, dans lequel nous ne pouvons pas fonctionner pour le client ou pour nous-mêmes. Nous devons donc en être conscients et prendre des mesures pour empêcher que cela ne se produise.

Dans cette section de ce cours, nous examinerons certaines des manières dont nous pouvons prévenir ou atténuer l'épuisement professionnel tel que:

- fixer des limites;
- auto-réflexion;
- créer un équilibre entre notre vie professionnelle et notre vie privée et
- supervision et intervision.

À la fin de cette section, nous vous demanderons d'élaborer un nouveau plan de l'autotraitement.

#### **Activités**

Décrivez comment vous prenez soin de vous maintenant.

Quels sont vos plus grands problèmes avec l'autotraitement?

Quels problèmes avez-vous observé avec vos collègues?

## 3.2. LIMITES

### INTRODUCTION

Même si nous ne voulons pas toujours l'admettre, nous avons tous des limites. Il y a 24 heures par jour et sept jours par semaine. Même si nous ne le croyons pas toujours, nous avons des limites à notre énergie physique et émotionnelle. Beaucoup d'entre nous ne peuvent pas accepter que nous puissions faire certaines choses et ne pas en faire d'autres.

Un de nos problèmes est notre engagement envers nos clients. Beaucoup d'entre nous voient ce que nous faisons non pas comme un travail pour lequel nous sommes payés, mais comme une obligation morale.

Pourtant, lorsque nous dépassons nos limites, nous nous épuisons. Cela signifie que nous ne pouvons pas fonctionner pour nos clients ni dans notre vie personnelle.

Il est donc impératif que nous prenions conscience de nos limites et que nous les respections.

### TEMPS

Heureusement ou malheureusement, il y a 24 heures par jour et sept jours par semaine, pas plus.

Par conséquent, il est essentiel de créer des priorités quant à la manière dont nous allons utiliser notre temps.

Nous devons au moins consacrer une partie de notre temps à nous-mêmes, à nos familles et à nos amis, les êtres humains fonctionnent de cette manière. C'est aussi très bien de passer du temps en silence et en réflexion, cela nous rend plus fonctionnels, c'est-à-dire plus utiles pour nos clients, nous-mêmes et tout le monde autour de nous.

Même dans notre travail, nous devons allouer du temps. En fait, nous fonctionnons mieux si nous prenons le temps de réfléchir à un client et à ce que nous avons vécu lors du contact avant et après avoir vu le client. Nous accordons généralement environ 10 à 15 minutes avant de voir un client et environ 20 minutes à une demi-heure après pour réfléchir à ce qu'il nous a dit et à ce que nous en pensons, il est utile de rédiger nos notes sur le client pendant cette période. De plus, dans nos revues privées, nous avons l'habitude d'écrire ce que nous pensons personnellement du client, nous ne montrons cela à personne, pourtant, cela nous aide à clarifier nos sentiments et à les faire sortir. Nous prenons un peu plus de temps - environ 45 minutes - après chaque groupe. Encore une fois, cela nous rend

beaucoup plus conscients de ce qui se passe chez les clients et de nos sentiments à leur égard.

### Activités

Quelles sont vos priorités pour votre allocation de temps?

Comment répartissez-vous votre temps avec les clients?

Comment répartissez-vous votre temps pendant la journée?

Combien de temps consacrez-vous votre temps pendant la semaine?

Que ressentez-vous lorsque vous prenez plus de temps avec les clients et les groupes?

Comment vous sentez-vous lorsque vous prenez plus de temps entre les clients et les groupes?

Que ressentez-vous lorsque vous prenez plus de temps dans votre vie privée?

Existe-t-il des situations dans lesquelles vous ne devriez pas prendre de temps, que ce soit dans votre vie professionnelle ou dans votre vie privée?

### ÉNERGIE PHYSIQUE ET ÉMOTIONNELLE

Travailler avec des personnes très traumatisées nécessite beaucoup d'énergie émotionnelle. Comme nous l'avons décrit dans la section précédente de ce cours, nous nous identifions à eux et devons le faire pour que la relation soignant-client fonctionne. Pourtant, cela peut nous épuiser.

La même chose est vraie de nombreuses situations dans notre vie privée. Autant que nous aimons les gens qui nous entourent, gérer les situations difficiles que nous vivons tous à divers moments diminue notre énergie émotionnelle et physique.

Encore une fois, nous devons établir des priorités et allouer du temps et des activités que nous aimons faire, qui nous renouvellent et nous procurent du plaisir et de la satisfaction. En outre, comme nous le verrons plus loin dans cette section, il est très important d'écrire et de trouver des moyens de dissiper les frustrations.

### Activités

Décrivez les situations qui mobilisent votre énergie émotionnelle et physique.

Décrivez comment vous vous renouvelez.

Quelles sont les priorités pour votre utilisation de votre énergie physique et émotionnelle?

Comment pouvez-vous changer l'utilisation de votre énergie physique et émotionnelle?

### **ACCEPTATION DE CE NOUS POUVONS ET NOUS POUVONS PAS FAIRE**

Nous ne pouvons pas changer tout ce que nous voulons. Comme nous l'avons dit à plusieurs reprises, nous ne pouvons pas changer la vie des clients, ils sont les seuls à pouvoir le faire.

De plus, il y a des choses dans les organisations dans lesquelles nous travaillons et dans les sociétés dans lesquelles nous vivons et travaillons, que nous ne pouvons pas changer.

Très souvent, il y a des choses dans notre vie privée que nous ne pouvons pas non plus changer.

Ainsi, nous devons accepter ce que nous pouvons et ne pouvons pas faire, aussi difficile que cela soit. Nous reconnaissons que c'est difficile pour beaucoup d'entre nous mais nous ne voyons pas d'autre moyen.

### Activités

Décrivez une situation que vous ne pouviez pas changer. Comment avez-vous géré avec cela?

À l'avenir, y a-t-il des choses que vous pouvez faire pour vous aider à accepter des choses que vous ne pouvez pas changer?

### **REMARQUES FINALES**

Accepter les limites de temps et d'énergie émotionnelle et physique que nous avons tous est difficile pour beaucoup de gens, en particulier ceux qui travaillent avec compassion. Cependant, il est essentiel de fixer des priorités et d'apprendre à prendre des mesures pour accepter et gérer ce que nous pouvons et ne pouvons pas faire dans notre vie professionnelle et privée si nous voulons survivre. Les professionnels les plus expérimentés ont des difficultés avec cela. Nous vous invitons donc à prendre le temps et à faire l'effort de résoudre votre propre situation.

### 3.3. EPUISEMENT PROFESSIONNEL (BURNOUT)

#### INTRODUCTION ET DÉFINITION DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL (BURNOUT)

L'épuisement professionnel est un état dans lequel les personnes qui subissent beaucoup de stress dans leur vie professionnelle et / ou privée ne peuvent plus fonctionner correctement.

Ça implique:

- épuisement physique et émotionnel;
- cynisme et détachement et
- sentiment de manque d'accomplissement et d'inefficacité.

Cela peut entraîner une maladie physique.

L'épuisement professionnel touche pratiquement tous les soignants, qu'ils soient professionnels, formés ou non, à un moment ou à un autre.

L'épuisement professionnel ne se manifeste pas du jour au lendemain. Il se construit sur une période de temps.

Une personne souffrant d'épuisement professionnel ignore souvent que cela se produit.

Ainsi, l'épuisement professionnel est dangereux pour le soignant et ses clients.

Dans cette section, nous décrirons les causes et la prévention de l'épuisement professionnel, ainsi que les moyens de le gérer une fois que cela se produira.

#### Activité

Décrivez un incident d'épuisement professionnel que vous avez eu. Quelles ont été les conséquences pour vous, pour vos clients et pour votre vie personnelle?

#### LES CAUSES DU BURNOUT

L'épuisement professionnel ou Burnout est causé par le fait de travailler très dur sans prendre de pauses. Vous sentez des obligations fortes envers vos clients, votre famille ou

vos amis etc.. Vous vous épuisez physiquement et émotionnellement et vous le faites de manière chronique.

### Activité

Décrivez un incident de Burnout chez vous ou une autre personne. Quelle en est la cause?

### **SYMPTÔMES ET SIGNES DU BURNOUT**

Il existe un grand nombre de signes et de symptômes d'épuisement professionnel. Nous en donnons quelques-uns ici. Tout d'abord, les symptômes psychologiques:

- épuisement émotionnel;
- épuisement physique;
- des problèmes de sommeil, c'est-à-dire des insomnies, dues à une réflexion sur les circonstances et / ou au fait de trop dormir, ceci pour fuir le monde;
- ne pas être capable de se concentrer;
- l'oubli, même de choses simples;
- des problèmes d'alimentation, soit manger trop pour avoir du plaisir, soit manger trop peu à cause de la « nervosité »;
- anxiété;
- dépression;
- irritabilité et colère;
- frustration;
- sentiment d'être détaché et isolé;
- manque d'optimisme;
- être cynique à propos de tout;
- l'apathie;
- désespoir;
- le sentiment d'être inutile dans la vie;
- de faibles performances dans votre vie professionnelle et dans votre vie privée.

En outre, il peut y avoir un grand nombre de symptômes physiques. Nous soulignons que vous devez les faire vérifier par un médecin.

- Douleur d'estomac;
- mal de tête;
- douleur de poitrine;
- rythme cardiaque irrégulier;



- essoufflement;
- dysfonction sexuelle;
- urination fréquente;
- autres symptômes dans n'importe quelle partie de votre corps.

Comme nous le verrons dans le cours sur la psychologie et les traumatismes, des niveaux de stress élevés peuvent conduire à une maladie physique grave. C'est encore une autre raison de lutter contre l'épuisement professionnel et de le prévenir.

#### Activité

Indiquez les symptômes d'un incident que vous, un ami ou un collègue avez vécu. Comment les avez-vous traité ?

#### **TRAITER LE BURNOUT**

Le premier point dans le traitement de l'épuisement professionnel est de réaliser que vous l'avez. Les personnes atteintes ont tendance à ignorer leurs collègues et amis qui leur en parlent. Nous vous invitons donc à le prendre au sérieux.

La prochaine étape consiste à trouver quelqu'un à qui parler. Comme nous l'avons déjà mentionné dans les sections précédentes de ce cours, la supervision et / ou l'intervention sont essentielles, si vous ne l'avez pas régulièrement, que vous soyez épuisé ou non, vous ne vous comportez pas comme un soignant responsable. S'il n'y a pas de superviseur «professionnel» dans les environs, trouvez un collègue avec qui vous pouvez parler. Si le pire arrive, contactez-nous.

En cas d'épuisement professionnel léger à modéré, vous devrez peut-être arrêter de travailler et donner vos autres obligations à d'autres. En cas d'épuisement professionnel grave, vous devrez certainement le faire. La période de votre départ variera selon les individus et les circonstances.

Il est essentiel que vous fassiez des choses qui vous plaisent et qui vous procurent une satisfaction qui n'ait rien à voir avec vos obligations et les activités qui ont provoqué l'épuisement professionnel au tout début.

De toute évidence, il est important que vous élaboriez un plan visant à prévenir l'épuisement professionnel à l'avenir.

### Activité

Décrivez un incident d'épuisement professionnel que vous ou une autre personne avez eu et comment vous l'avez traité.

### **PRÉVENTION DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL (BURNOUT)**

La prévention de l'épuisement professionnel comporte plusieurs aspects importants.

L'une d'eux est la priorisation de votre travail et de votre vie privée.

Une autre consiste à créer un équilibre entre votre vie professionnelle et votre vie privée.

Et prendre du temps pour vous, en faisant des activités qui vous procurent du plaisir et de la satisfaction.

Encore une fois, nous répétons que la supervision est un élément clé dans la prévention de l'épuisement professionnel.

Une grande partie de cela prend de la planification.

Pour beaucoup de gens, cela nécessite une adaptation et un changement de leurs processus de pensée.

### Activité

Faites un plan pour prévenir l'épuisement professionnel dans votre propre vie.

### **REMARQUES FINALES**

L'épuisement professionnel est presque inévitable chez les gens des soins. Il est essentiel d'avoir un plan pour l'empêcher et pour y faire face dans le cas échéant.

### 3.4. AUTO-RÉFLEXION ET AUTO-CRITIQUE

#### L'IMPORTANCE DE L'AUTO-RÉFLEXION ET L'AUTO-CRITIQUE

À notre avis, la réflexion et l'autocritique sont des aspects extrêmement importants de l'autotraitement.

Il est important de réfléchir à ce que vous faites avec les clients et à pratiquement tous les aspects de votre vie personnelle.

Celles-ci doivent, à notre avis, devenir des pratiques régulières de chaque soignant. Même quelques minutes par jour aident.

Nous recommandons d'examiner les clients après chaque session avec un examen général quotidien ou hebdomadaire. Nous vous recommandons également d'examiner votre vie personnelle au moins une fois par semaine.

Il y a plusieurs façons de le faire. Tout d'abord, à travers l'écriture. L'écriture vous aide à exprimer vos sentiments et à les organiser. En outre, marcher tranquillement est un autre moyen. Une autre voie est la méditation. Chaque personne trouvera une façon individuelle de le faire.

L'essentiel c'est de le faire.

#### Activité

Avez-vous un programme régulier de réflexion et d'autocritique? Quelle méthodologie utilisez-vous?

Si vous ne disposez pas d'un tel mécanisme, nous vous recommandons d'en créer un.

### 3.5. L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

L'équilibre entre la vie professionnelle du soignant et sa vie personnelle est souvent difficile. Les deux sont importants.

Nous ne pouvons pas tous nous empêcher d'être affectés par les personnes avec lesquelles nous travaillons, en particulier si elles sont extrêmement traumatisées et vivent des situations difficiles. Inévitablement, nous introduisons cela dans notre vie personnelle.

Ce qui est aussi vrai dans l'autre sens. Nous avons tous des difficultés dans notre vie personnelle à un moment ou à un autre et nous ne pouvons pas nous empêcher d'apporter cela dans notre travail.

Il faut donc d'être conscient de cela dans les deux sens et d'essayer de séparer les deux autant que possible. En particulier, nous ne devons pas intégrer nos problèmes personnels, y compris émotionnels, dans le travail avec nos clients.

Comme nous l'avons souligné tout au long de cette partie de ce cours, il est important pour nous, en tant que soignants, d'être soulagés de nos problèmes personnels et professionnels et de créer un espace pour nous-mêmes.

Il est nécessaire de pouvoir abandonner les problèmes professionnels et personnels à certains moments. C'est un processus de création d'équilibre, pour beaucoup de gens, ce n'est pas facile.

Comme nous l'avons déjà dit, nous devons réfléchir régulièrement à cet équilibre.

Il est également bon d'en discuter avec nos partenaires, amis et collègues et, bien entendu, pendant la supervision et l'intervention.

Ne pas créer et maintenir l'équilibre dans nos vies conduit à l'épuisement professionnel.

#### Activité

Quel est l'équilibre actuel entre votre vie professionnelle et votre vie privée? Quels changements souhaitez-vous apporter?

### 3.6. SUPERVISION ET INTERVISION

La supervision c'est de parler avec un autre soignant. Les sujets de la conversation, en général, sont les problèmes des clients et des groupes que le soignant voit ainsi que l'interaction entre la vie professionnelle du soignant et sa vie privée.

Intervision c'est de le faire en groupe. Parfois, ces groupes sont appelés groupes Balint, d'après le médecin généraliste Hongrois qui les a créés.

Les raisons de la supervision sont de donner une perspective au travail en général et aux problèmes qui y contribuent, aux problèmes spécifiques des clients et des groupes, ainsi qu'au point de vue de la personne du soignant. Il est important que le soignant se découvre lui-même, cela renforce le soignant dans pratiquement tous les aspects de sa vie.

Dans une partie précédente de ce cours, nous avons mentionné l'identification du soignant avec le client et le contre-transfert, la supervision est le lieu idéal pour traiter ces problèmes. En outre, pratiquement tous les soignants subissent une traumatisation secondaire, c'est-à-dire d'être traumatisée par ce que le client vous dit. Le soignant doit traiter ces traumatismes, la facilitation de ce traitement est une fonction de la supervision.

Une autre fonction de la supervision est de traiter les problèmes qui ont affecté la vie du soignant, de la même manière que le soignant donnerait à un client.

De plus, l'interaction entre les réactions du client et l'expérience du soignant peut avoir de profonds effets sur le soignant. Une autre fonction de supervision est de gérer cela.

Une personne qui supervise ne doit pas nécessairement être la personne la plus âgée de l'équipe, les membres d'une équipe peuvent former des paires et / ou de petits groupes et se superviser mutuellement, il est même préférable de trouver quelqu'un en dehors de l'équipe pour superviser, cela donne une plus grande objectivité et permet à la personne supervisée de se sentir plus libre et moins menacée.

Les opinions sur le langage de supervision varient, beaucoup pensent que cela devrait se dérouler dans la langue de la personne sous surveillance. D'autres personnes pensent que le faire dans une autre langue donne du recul. Notre réaction est que ceci dépend de la personne supervisée.

Le temps pris pour la supervision ne doit pas être précipité, il est extrêmement important que cela se passe de manière détendue et que le plus grand nombre de problèmes possible soit étudié en profondeur.

La fréquence de la supervision dépend des circonstances, un certain nombre de facteurs jouent un rôle ici. Le premier est le nombre de clients que la personne supervisée voit. Un autre problème est la difficulté des clients pour la personne supervisée et le niveau des traumatismes observés. Encore un autre est l'expérience de la personne supervisée. Un autre facteur est la profondeur à laquelle les types de problèmes observés affectent la personne supervisée. En général, on trouve une heure par semaine, un minimum absolu.

Nous estimons que la supervision est cruciale pour tous les soignants, sans exception. Cela inclut non seulement les soignants qui fournissent une assistance psychologique, mais également des personnes telles que les pompiers, la police, les avocats et toutes les personnes travaillant avec des personnes traumatisées.

Nous constatons également que même les personnes travaillant bénévolement pendant une courte période DOIVENT être supervisées pendant et après leur période de bénévolat. Ils doivent également être préparés à ce qu'ils vont affronter.

Nous trouvons que ce n'est pas professionnel de ne pas avoir de supervision. Nous y reviendrons dans les prochains cours.

Si vous ne trouvez pas de superviseur dans votre région, contactez-nous.

### Activités

Comment fonctionne la supervision pour vous?

Encore une fois, nous soulignons que si vous n'avez pas déjà de supervision, vous devez l'obtenir.

### **3.7. FACTEURS ET ACTIVITÉS FAVORISANT ET DÉFAVORISANT L'AUTO-SOINS**

#### **INTRODUCTION**

Nous ne pouvons pas assez insister sur le besoin de prendre soin de soi. La première étape consiste à comprendre le besoin et à en faire un plan.

Dans cette section, nous allons résumer certaines des choses que nous avons dites jusqu'à présent et suggérer des activités qui pourraient vous aider.

#### **QUELQUES FACTEURS FAVORISANT L'AUTO-SOINS**

Comme nous l'avons dit dans l'introduction, la première étape de l'auto-soins consiste à prendre conscience de sa nécessité.

L'étape suivante consiste à élaborer un plan, ce dernier doit inclure des horaires réguliers pour les activités que nous proposons ainsi que d'autres activités qui vous sont propres, il doit inclure aussi les jours et heures spécifiques où vous réaliserez les activités. Il est essentiel que vous vous en teniez au plan et il est très facile de trouver des excuses pour ne pas le faire.

Le plan doit inclure quelque chose que vous aimez faire, cela peut varier avec le jour, il peut être d'aussi simple que de marcher, de manger un morceau de chocolat ou d'écouter de la musique, doit être un minimum de 15-30 minutes et de préférence plus. Ce temps est sacré, c'est-à-dire que vous excluez tout le reste, même urgent. C'est extrêmement important car cela vous procure un soulagement.

Une deuxième partie du plan consiste à faire quelque chose de créatif pour que vos émotions s'expriment, il peut s'agir d'écrire un journal, de jouer de la musique, de dessiner ou de faire toute autre chose qui vous donne la possibilité de vous exprimer.

Prendre du temps pour l'autoréflexion est très important, comme nous l'avons dit. Cela devrait également faire partie de votre plan régulier.

En ce sens, accepter vos limites est très important. Vous devez prendre le temps de les observer.

Une autre partie du plan consiste en une sorte d'activité physique. L'exercice aide, même si certains d'entre nous ne sont pas des athlètes. "Juste" marcher aide considérablement. Marcher et courir sont de très bons exercices, ils peuvent aussi être un moment d'autoréflexion.

Il est également important de dormir suffisamment, c'est différent pour chaque personne à chaque étape de la vie. Le fait est que la fatigue physique et le manque de sommeil contribuent considérablement à l'épuisement émotionnel et à l'épuisement professionnel. Le sommeil est également une évasion du monde et permet le traitement de vos émotions à travers le rêve.

De plus, il est important que vous recherchiez un équilibre entre votre vie personnelle et votre vie professionnelle et que vous accordiez la priorité aux facteurs qui les unissent.

Dernier point, mais non des moindres, une supervision régulière est essentielle, comme nous l'avons déclaré à plusieurs reprises.

#### **QUELQUES FACTEURS DÉFAVORISANT L'AUTO-SOINS**

Travailler de manière obsessionnelle, tant dans votre vie professionnelle que dans votre vie privée, est préjudiciable pour vous, vos clients et les personnes qui en font partie. Il est donc extrêmement important d'éviter cela et de hiérarchiser vos activités dans les deux cas.

En outre, prendre trop peu de temps pour vous est également préjudiciable.

Garder vos émotions et vos sentiments au sujet de vos problèmes professionnels et personnels finira par entraîner des explosions ou des implosions. Ainsi, vous devez les sortir d'une manière ou d'une autre.

Il en va de même pour ignorer et / ou nier des problèmes personnels.

Ne pas prêter attention à votre état physique vous faire du mal aussi émotionnellement que physiquement.

#### **ACTIVITÉS**

Quels sont les facteurs les plus importants pour vous en tant qu'individu pour ses soins personnels?

Que faites-vous et ne faites-vous pas maintenant?

#### **REMARQUES FINALES**

Encore une fois, nous ne saurions trop insister sur la nécessité de prendre soin de soi et de se regarder de près et de changer ses attitudes et ses activités pour que vous-même, votre environnement et vos clients puissiez en tirer parti.



### 3.8. REMARQUES FINALES POUR CETTE SECTION

Dans cette section du cours, nous avons essayé de préciser que l'autotraitement est absolument essentiel si vous souhaitez servir vos clients, votre famille, vos amis et vous-même. C'est quelque chose dont vous ne pouvez pas vous passer.

Dans la section précédente sur les facteurs qui favorisent et nuisent à l'autotraitement, nous avons indiqué un certain nombre de choses que vous devez et ne devez pas faire pour vous aider.

Parmi toutes les choses que vous devriez faire, les plus importantes sont la supervision et / ou l'intervision et l'expression de vos sentiments. Sans cela, vous allez exploser ou implorer.

Nous vous souhaitons donc beaucoup de succès dans votre travail et espérons que nous avons contribué à votre tâche et à ce que vous conserviez votre équilibre.

#### **ACTIVITÉS**

Si ce n'est pas déjà le cas, élaborer un plan d'auto-soins comprenant les éléments décrits dans cette section.

Dites-nous ce que vous pensez de cette section. Avons-nous oublié quelque chose? Devons-nous changer certaines parties de la section? Nous acceptons vos commentaires.

#### **Section 4: Quelques Remarques and Activités Finales**

Dans ce cours, nous avons essayé de vous donner une idée sur les bases de la relation soignant-client et de la façon de prendre soin de vous. Les deux sont essentiels, quel que soit votre rôle: assistance psychologique et / ou médicale, assistance humanitaire, assistance juridique, bénévolat à long terme ou à court terme, ou tout autre rôle que vous pourriez jouer. Bien que les spécificités de votre situation puissent différer, ce que nous avons décrit ici concerne les bases du travail avec les clients, la façon dont vous établissez et maintenez la confiance, l'éthique que vous devez maintenir.

En outre, même si votre situation spécifique peut être différente en termes de l'autotraitement, les principes de base de la supervision et / ou de l'intervention, de la libération de vos émotions et de la prise de temps pour vous-même sont les mêmes en toutes circonstances.

Dans le prochain cours, nous travaillerons sur la communication, qui est une autre compétence de base. Nous y donnerons quelques informations générales et des moyens pratiques de communiquer avec les clients.

#### **ACTIVITÉS**

Comment vos idées et vos méthodes de travail avec les clients ont-elles évoluées à la suite de ce cours?

En quoi votre idée de prendre soin de vous-même a-t-elle changée à la suite de ce cours?

Existe-t-il des moyens d'adapter ce cours à vos besoins? Que pensez-vous de notre travail?