



IMMIGRATION
DETENTION
MONITORING



Learn & Connect

MODULE 7.2

FICHE D'INFORMATIONS SUR LA MANIÈRE
DE GÉRER LES EFFETS D'UN TRAUMATISME



UNHCR
L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés



LÉGENDE

 **OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE**

 **ACTIVITÉ DE RÉFLEXION**

 **LECTURES SUPPLÉMENTAIRES**

 **AUTO-ÉVALUATION**

TABLE OF CONTENTS

Table des matières est interactive.
Cliquez sur chapitres pour naviguer.

| | |
|---|---|
| Comment peut-on faire face ?..... | 3 |
| Comme gérer le traumatisme vicariant ?..... | 3 |
| Comment renforcer la résilience ?..... | 4 |
| Que peuvent faire les organisations ?..... | 4 |
| Que peuvent faire les responsables ?..... | 5 |
| Ressources complémentaires..... | 6 |



Comment peut-on faire face ?

Les activités ou les états d'esprit centrés sur le bien-être de la personne sont de bonnes stratégies pour faire face, notamment celles qui vous aident à vous **évacuer**, vous **reposer** ou vous **divertir**. Voici quelques exemples :

- **S'évacuer** : faire une coupure totale, physique ou mentale (lire, regarder des films, prendre un jour ou une semaine de congé, jouer à des jeux vidéo, aller au musée, à un concert, à la plage, au parc, retrouver des amis et parler avec eux d'autres choses que du travail).
- **Se reposer** : ne pas se fixer d'objectifs ni d'horaires ou faire des choses qui vous détendent (s'allonger sur l'herbe et regarder les nuages, prendre un thé ou un café, faire une sieste, se faire faire un massage ou n'importe quelle activité qui vous permet de vous relaxer).
- **Se divertir** : faire des activités qui vous font rire ou allègent votre esprit (partager des histoires drôles avec un ami, jouer avec un enfant, être créatif, faire du sport et être actif physiquement).

Comme gérer le traumatisme vicariant ?

Il y a trois éléments particulièrement importants dont il faut tenir compte lorsqu'on élabore un plan d'action à long terme pour gérer le traumatisme vicariant : la **prise de conscience**, l'**équilibre** et les **liens**.

- La **prise de conscience** peut vous aider à gérer un traumatisme vicariant en identifiant et en comprenant vos propres réactions et en pratiquant la prise de conscience. Être conscient de ce que vous faites lorsque vous faites quelque chose, en ayant consciemment votre esprit et votre corps au même endroit, peut vous aider à prévenir et à gérer un traumatisme vicariant.
- **Trouver un équilibre** entre vos besoins personnels et les exigences de votre travail est particulièrement important ; pour cela vous pouvez faire des pauses quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles. Il est également important de trouver un équilibre entre les tâches très exigeantes et celles moins difficiles afin que le travail soit mieux supportable.
- Les **liens**, à savoir entretenir des relations et des rapports solides avec votre famille, vos amis et vos collègues, sont l'un des meilleurs moyens pour vous aider à surmonter un traumatisme vicariant. Trouver sa propre manière de parvenir à des sentiments d'admiration, de joie, d'émerveillement, de trouver une motivation, un sens à la vie et de l'espoir, et adapter cette stratégie régulièrement et fréquemment, est un élément essentiel du lien spirituel.



Comment renforcer la résilience ?

Le **renforcement de la résilience** est un processus continu qui demande des efforts et du temps ; cela implique l'adoption de certains comportements, réflexions et mesures qui peuvent être acquis et développés par chacun d'entre nous. Le renforcement de la résilience permet d'être moins vulnérable aux facteurs de stress et mieux préparé aux difficultés à venir.

La résilience peut être renforcée :

- en recherchant un soutien social et en nouant des liens, en parlant de l'expérience de monitoring avec un superviseur, avec vos collègues ou avec une personne de confiance, en entretenant les liens avec votre famille, vos amis et vos collègues ;
- en maintenant une image positive de vous-même et en vous concentrant sur vos forces et vos capacités ;
- en saisissant les opportunités de formation, d'épanouissement personnel et de connaissance de soi ;
- en apprenant à accepter que le changement fait partie de la vie ;
- en veillant à votre bien-être : prendre le temps de manger, de se reposer et de se détendre et faire de l'exercice physique ;
- en tirant des leçons de ce qui vous a aidé à faire face aux difficultés dans le passé et de ce qui peut vous aider à rester fort ;
- en voyant les défis comme des opportunités de développement ;
- en adoptant des horaires de travail raisonnables ;
- en faisant bien la distinction entre vie personnelle et vie professionnelle et en trouvant un équilibre entre les deux ;
- en identifiant les manières de cultiver le sens de la vie et l'espoir, en se rappelant l'importance de son travail ;

- en identifiant les facteurs de risque auxquels vous êtes exposés et comment les gérer ;
- en apprenant à réfléchir sur ce que vous avez bien fait, sur ce qui ne s'est pas très bien passé ainsi que sur vos limites dans ces situations et à les accepter.

Que peuvent faire les organisations ?

Les organisations peuvent adopter, entre autres, les mesures suivantes :

- ➔ Assurer un suivi régulier de l'ensemble du personnel, y compris des interprètes, par un psychologue professionnel qui connaît bien les situations auxquelles le personnel est exposé
- ➔ Encourager les liens, le moral et les bonnes relations à travers le travail en équipe, en mettant en place des réseaux de soutien et de mentorat
- ➔ Prévoir des moyens internes ou la disponibilité de moyens externes pour répondre aux incidents graves
- ➔ Encourager la communication et la participation du personnel en lui donnant la parole dans les prises de décision, en lui fournissant un feedback à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation et en garantissant la transparence au niveau de la prise de décision, des politiques, des ressources et des affectations
- ➔ En mettant en place des stratégies psycho-éducatives afin de renforcer les connaissances au sujet des différents types de troubles mentaux et de réduire la stigmatisation ; cela peut consister, entre autres, à proposer des programmes éducatifs en ligne, à fournir des informations régulièrement sur l'intranet et à offrir la possibilité de faire des auto-évaluations



Que peuvent faire les responsables ?

Les responsables peuvent prendre plusieurs mesures pour aider à soulager les effets d'un traumatisme vicariant sur le personnel qu'ils encadrent, notamment en montrant le bon exemple sur la façon de maintenir un équilibre et de veiller à son bien-être.

1. Comprenez les effets psychologiques et spirituels du travail humanitaire
 - a) Soyez attentif à la façon dont l'exposition répétée à des situations stressantes et traumatisantes peut affecter le personnel
 - b) Vérifiez régulièrement auprès des membres du personnel s'ils arrivent à faire face, n'attendez pas qu'ils viennent à vous avec un problème
 - c) Apportez votre soutien aux membres du personnel en leur fournissant des conseils et un accompagnement, si et quand ils en ont besoin
2. Donnez le bon exemple sur la façon dont vous veillez à votre propre bien-être
 - a) Travaillez à un rythme supportable et raisonnable dans la durée et encouragez les membres du personnel que vous encadrez à en faire de même
 - b) Valorisez ouvertement les choses et les personnes non associées au travail (p. ex. le temps passé avec la famille)
 - c) Prenez des congés
 - d) Reconnaissez que le travail humanitaire peut être difficile et que trouver un bon équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle demande de la pratique et de la volonté
3. Trouvez des moyens d'aider les membres du personnel à ne pas renoncer aux défis en perspective, particulièrement pendant les périodes de pression accrue ou de crise
 - a) Rappelez aux membres du personnel le contexte général du mandat et de l'objectif de l'organisation ainsi que la façon dont leur mission s'inscrit dans ce contexte général
 - b) Rappelez aux membres du personnel la valeur qu'ils apportent à l'organisation en tant que personnes et en tant que ressource la plus importante de l'organisation : le personnel
 - c) Encouragez les membres du personnel à organiser leur travail de manière à ce qu'il soit supportable. Si cela n'est pas possible à court terme, encouragez-les à prendre du temps pour se reposer et retrouver un équilibre après la phase d'impact immédiat
4. Exprimez l'importance que vous accordez au bien-être général des membres de votre personnel et pas seulement à la qualité de leur travail
5. Veillez à ce que les suggestions et les remarques des membres du personnel concernant leur travail et l'organisation soient écoutées et valorisées, même si vous êtes quasiment certain que cela n'aura pas d'effet tangible à court terme
6. Ne dites ou ne faites rien qui puisse stigmatiser les membres du personnel souffrant de traumatisme vicariant ou d'autres troubles liés au stress ou à des traumatismes
7. Efforcez-vous de rester positif et de saluer et reconnaître les efforts et les résultats dans la mesure du possible.



RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

- ✓ Barna Mária and Gyulai Gábor, *From Torture to Detention: Access of Torture survivor and traumatised asylum-seekers to rights and care in detention*, Cordelia Foundation, Budapest, 2016.
- ✓ The European Network for Traumatic Stress (TENTS), *The TENTS Guidelines for Psychosocial Care Following Disasters and Major Incidents*, Cardiff University, Cardiff, Wales, 2008.
- ✓ Hárdi, Lilla and Adrienn Kroo, “*Psychotherapy and psychosocial care of torture survivor refugees in Hungary: A never-ending journey*”, *Torture*, vol. 21, no. 2, 2011, pp. 84–97.
- ✓ Hárdi, Lilla, *Care for Caregivers: Hungarian experiences with the caregivers of refugees*, Cordelia Foundation for the Rehabilitation of Torture Victims, Budapest, 2006.
- ✓ Hárdi, Lilla, “*Care for Caregivers: Self care strategies and other methods for work, care and casehandling*”, *Torture*, vol. 17, no. 2, 2007, pp. 175–177.
- ✓ International Rehabilitation Council for Torture Victims, *IRCT Annual Report 2015*, IRCT, Copenhagen, 2016.
- ✓ The KonTerra Group, *Essential Principles of Staff Care: Practices to Strengthen resilience in international humanitarian and development organizations*, The KonTerra Group, Washington, D.C., 2017.
- ✓ UNHCR, Learning Programme for New hires-Resilience and Vicarious Trauma, Learn & Connect.
- ✓ UNHCR and Webster University, *Staff Well-Being and Mental Health in UNHCR*, UNHCR, Geneva, 2016.
- ✓ World Health Organization and War Trauma Foundation, *Psychological First Aid: Guide for field workers*, WHO, Geneva, 2011.
- ✓ World Health Organization, *Clinical Management of Mental, Neurological and Substance Use Conditions in Humanitarian Emergencies: mhGAP Humanitarian Intervention Guide (mhGAP-HIG)*, WHO, Geneva, 2015.
- ✓ World Health Organization and Columbia University, *Group Interpersonal Therapy (IPT) for Depression*, WHO, Geneva, 2016.
- ✓ World Health Organization, *World Health Day: Depression – Let’s Talk. Campaign toolkit*, Geneva, 2017.





Ce programme de formation a été développé dans le cadre du projet « Programme mondial d'assistance technique et de renforcement des capacités pour éviter la détention des enfants et protéger les enfants et autres demandeurs d'asile en détention », financé par l'Union européenne.

Les opinions exprimées ici ne peuvent en aucun cas être considérées comme reflétant la position officielle de l'Union européenne.