

LA SANTÉ MENTALE DES RÉFUGIÉS



Organisation mondiale de la Santé
Genève
1997

La Santé mentale des réfugiés.

1. Santé mentale

2. Trouble mental

3. Réfugié

4. Manuel

ISBN 92 4 254486 8

(Classification NLM : WA 305)

L'Organisation mondiale de la Santé est toujours heureuse de recevoir des demandes d'autorisation de reproduire ou de traduire ses publications, en partie ou intégralement. Les demandes à cet effet et les demandes de renseignements doivent être adressées au Bureau des Publications, Organisation mondiale de la Santé, Genève, Suisse, qui se fera un plaisir de fournir les renseignements les plus récents sur les changements apportés au texte, les nouvelles éditions prévues et les réimpressions et traductions déjà disponibles.

© **Organisation mondiale de la Santé, 1997**

Les publications de l'Organisation mondiale de la Santé bénéficient de la protection prévue par les dispositions du Protocole N° 2 de la Convention universelle pour la Protection du Droit d'Auteur. Tous droits réservés.

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Secrétariat de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La mention de firmes et de produits commerciaux n'implique pas que ces firmes et produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé de préférence à d'autres. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

Composé à l'île Maurice
Imprimé à Singapour
96/11201 – Infoprint/SNP – 4000

Table des matières

Remerciements	vii
Introduction	1
Que peut apprendre la lecture de ce manuel?	1
A qui s'adresse ce manuel?	2
Adaptation du texte	2
Besoin de tolérance et d'acceptation	2
La santé mentale des personnes qui aident les réfugiés	3
Module 1 Capacités utiles pour aider autrui	4
Objectifs d'apprentissage	4
Être capable d'aider efficacement	4
Module 2 Stress et relaxation	18
Pourquoi des gens se trouvent soumis à des niveaux de stress élevés	18
Comment reconnaître les personnes soumises à des niveaux de stress élevés	20
Aider les gens à surmonter le stress	23
Surmonter le stress par des activités de groupe au sein de la famille ou de la communauté	24
Apprendre aux gens ce qu'est le stress	26
Enseigner des exercices de relaxation	28
Exercice physique	31
Massages simples	31
Comment améliorer le sommeil	31
Exercices de respiration	33
Autres manières de surmonter le stress	34
Module 3 Troubles fonctionnels	36
Qu'entend-on par troubles fonctionnels?	37
Comment reconnaître les troubles psychologiques ou psychiatriques sous-jacents graves	39
Comment aider les gens qui souffrent de troubles fonctionnels	40

Module 4 Troubles mentaux courants	44
Cinq règles générales pour reconnaître et prendre en charge les maladies mentales chez les réfugiés	45
Conduire un entretien pour déterminer les causes d'une maladie mentale	46
Dépression	47
Psychose aiguë	52
Psychose chronique ou durable	54
Troubles mentaux dus à des événements douloureux et effrayants	58
Troubles mentaux dus à des coups ou d'autres lésions traumatiques de la tête	62
Troubles émotionnels associés à une crainte ou une inquiétude intense	65
Troubles émotionnels liés à l'insomnie	69
Module 5 Aider les enfants réfugiés	71
Protéger la santé mentale des enfants réfugiés	72
Les besoins spéciaux des enfants réfugiés	73
Construire un cadre culturel	74
Changements dans la manière d'élever les enfants	75
Comment reconnaître les problèmes de santé mentale des enfants	76
Aider les jeunes enfants et leur mère	77
Aider l'enfant d'âge préscolaire	83
Aider les enfants d'âge scolaire	86
Les besoins en santé mentale des jeunes de 12-18 ans	89
Trois problèmes courants	90
Notes à l'attention des administrateurs de camp	97
Module 6 Médecine traditionnelle et guérisseurs	100
Les différents types de praticiens traditionnels	101
Comment instaurer des liens de coopération avec des praticiens traditionnels	103
Comment choisir les guérisseurs traditionnels qui travailleront avec vous	104
Que faire en ce qui concerne les charlatans et les pratiques traditionnelles dangereuses	105
Médecine traditionnelle et malades mentaux	106
Notes à l'attention des administrateurs de camp	111
Module 7. Alcoolisme et autres toxicomanies	114
Comment peuvent naître les problèmes liés à l'alcool et aux autres drogues	115
Ce que vous pouvez faire	116

Problèmes qui peuvent se poser en cas de consommation d'alcool et d'autres drogues	121
Module 8 Aider les victimes de tortures et d'autres actes de violence	124
Comment reconnaître les personnes qui ont été soumises à des formes de violence graves	125
Comment reconnaître en vous-même les effets d'actes de violence	126
Comment aider individuellement des personnes qui ont subi des violences graves	131
Module 9 Aider les victimes d'un viol et leur communauté	138
Faits concernant le viol et le traumatisme lié au viol	138
Comment reconnaître les victimes d'un viol	140
Comment aider les victimes d'un viol	142
Groupes de soutien	144
Autres suggestions aux agents des opérations de secours	145
Notes à l'attention des administrateurs de camp	146
Module 10 Organisation de services pour la promotion de la santé mentale et du bien-être des réfugiés	149

Remerciements

Le présent manuel a été rédigé conjointement par le Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés et l'Organisation mondiale de la Santé. Les auteurs remercient les personnes dont la liste suit de leur contribution aux divers modules de ce manuel :

Nick Argyll, Northwick Park Hospital, Harrow, Middlesex, Angleterre (Module 2)

Nancy Baron, Family Rehabilitation Centre, Colombo, Sri Lanka (Module 1)

Joop T.V.M. de Jong, Institut international de recherche psychosociale et socio-écologique, Maastricht, et L'Université libre, Amsterdam, Pays-Bas (Modules 2, 3 et 8)

Linda Gask, Recherche et développement pour la psychiatrie, Université de Sheffield, Angleterre (Module 3)

J.P. Hiegel, Médecin, Oeuvres hospitalières françaises de l'Ordre de Malte, Phanat Nikhom, Thaïlande (Module 6)

Richard Mollica, Directeur, Harvard program in Refugee Trauma, Harvard School of Public Health, Boston, MA, Etats-Unis d'Amérique et Directeur clinique, Indochinese Psychiatry Clinic, St Elizabeth's Hospital, Brighton, MA, Etats-Unis d'Amérique (Module 4)

D.S. Samarsinghe, Département de psychiatrie, Faculté de médecine, Colombo, Sri Lanka (Module 7)

Helmut Sell, Conseiller régional, Santé et comportement, Bureau régional de l'OMS pour l'Asie du Sud-Est, New Delhi, Inde (Module 3)

Sima Wali, Directeur exécutif, Refugee Women in Development Inc., Washington, DC, Etats-Unis d'Amérique (Module 9)

J. Williamson, Consultant, Programmes pour les enfants réfugiés, Richmond, VA, Etats-Unis d'Amérique (Module 5)

Des conseils précieux ont été fournis, notamment par M.A.C. Dowling, Jim Lasselle et Marcus Wasserman. Sima Wali est particulièrement redevable à Neil Boothby et à Elizabeth Jareg de leurs travaux qu'elle a utilisés pour rédiger le Module 9. La version provisoire de ce manuel a été revue par des personnes

qui travaillent avec des réfugiés dans de nombreux pays. Les auteurs les remercient des observations utiles qu'ils ont formulées.

Le projet qui a conduit à la production du présent manuel a été coordonné par Giovanni de Girolamo et John Orley, Division de la Santé mentale, OMS, Genève, Suisse.

La mise en forme rédactionnelle a été assurée par Joop T.V.M. de Jong et Lucy Clarke.

Les illustrations sont de Mary Jane Orley.

Introduction

Les catastrophes et les guerres se succèdent, obligeant inmanquablement des groupes de population à quitter leur foyer et leur pays, et à devenir réfugiés. Tandis que de nombreux réfugiés souffrent physiquement parce qu'ils sont blessés ou qu'ils ont faim, beaucoup plus encore sont atteints psychologiquement. On estime aujourd'hui à 18 millions le nombre des réfugiés dans le monde et à deux fois plus le nombre des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays. Par le passé, ce sont surtout les décès, les maladies et les traumatismes physiques résultant des guerres et des catastrophes qui retenaient l'attention mais de nos jours on se préoccupe aussi de plus en plus de leurs conséquences psychosociales et de leurs effets sur la santé mentale. Ces conséquences ne sont pas toujours de courte durée ; elles marquent parfois toute une vie et peuvent même avoir une influence sur les enfants des personnes affectées. Pourtant, de toutes ces expériences malheureuses peuvent aussi émaner des signes positifs. Les réfugiés ne doivent pas être considérés comme des personnes démunies qui dépendent totalement de l'aide qui leur est apportée. Les réfugiés sont souvent doués d'une puissante volonté de survivre, et c'est pourquoi ils sont devenus réfugiés. Les personnes qui aident les réfugiés et autres personnes déplacées doivent rechercher en eux la capacité de survivre et de surmonter les difficultés et essayer de les aider à développer cet élément positif. Ainsi, les réfugiés et autres personnes déplacées seront encouragés à compter sur eux-mêmes.

Que peut apprendre la lecture de ce manuel ?

Ce manuel a pour objectif d'aider les personnes qui travaillent avec des réfugiés et d'autres personnes déplacées à :

- reconnaître les personnes présentant un niveau de stress élevé et leur apprendre à surmonter ce stress ;
- comprendre ce que sont les « troubles fonctionnels » et reconnaître et aider les personnes qui en souffrent ;
- aider les femmes réfugiées qui ont été violées ;
- comprendre les besoins liés à la santé mentale et au développement des enfants réfugiés ;

- comprendre la médecine traditionnelle et travailler avec des guérisseurs ;
- reconnaître les troubles mentaux courants ;
- traiter les problèmes liés à l'alcool et aux autres drogues ;
- aider les victimes de tortures et d'autres actes de violence.

A qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel a été écrit principalement pour les agents des opérations de secours, les agents communautaires, les agents des soins de santé primaires, les maîtres d'école et les autres personnes qui viennent en aide aux réfugiés et autres personnes déplacées qui ont fui une guerre ou une catastrophe. Ces personnels peuvent être employés par une organisation internationale comme le HCR, l'OMS, le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF), les Sociétés de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge ou d'autres organisations non gouvernementales (ONG) oeuvrant dans ce domaine. Le manuel sera utile dans sa totalité à de nombreux agents tandis que d'autres, selon leurs responsabilités, n'en utiliseront que certaines parties. L'ouvrage est rédigé en termes simples et sa lecture ne nécessite pas une formation spéciale en psychologie ou en santé mentale. Les professionnels de la santé pourront aussi s'en servir, notamment comme d'un auxiliaire pour former et encadrer d'autres personnels. Le terme « réfugiés », tel qu'il est employé dans ce manuel, recouvre toutes les personnes déplacées.

Adaptation du texte

Les directives contenues dans ce manuel sont générales et elles devront être adaptées aux besoins de la culture locale. Une traduction dans la langue locale pourra être utile, même si ceux qui utilisent ce manuel ont appris le français comme première langue étrangère. Le processus de la traduction aidera à donner aux principes énoncés dans ce manuel une forme adaptée à ses utilisateurs, et à les rendre ainsi plus efficaces.

Besoin de tolérance et d'acceptation

Les agents des opérations de secours n'ont pas nécessairement la même religion ou la même culture, et ils n'appartiennent pas toujours à la même classe sociale que les réfugiés. Dans ce cas, il faudra les encourager à se montrer tolérants vis à vis des autres religions, coutumes et croyances. Dans les situations difficiles, les gens ont besoin du soutien que peuvent leur apporter leur religion et leurs coutumes et les agents qui leur viennent en aide doivent avoir conscience de cela. Privés de la sécurité de leur foyer, les réfugiés ont besoin de se sentir acceptés dans leur nouvel environnement.

La santé mentale des personnes qui aident les réfugiés

Il importe enfin que les personnes qui travaillent avec les réfugiés et autres personnes déplacées prennent soin de leur propre santé mentale et appliquent pour eux-mêmes les principes énoncés dans ce manuel. Un agent qui est psychologiquement épuisé ne peut aider personne. Les personnels qui s'occupent des réfugiés ont besoin de temps libre et ils doivent avoir la possibilité de profiter normalement de la vie en dehors de leur cadre de travail. Le premier module de ce manuel a pour but d'aider les agents à se préparer à leur rôle et à aider autrui aussi efficacement que possible.

MODULE 1

Capacités utiles pour aider autrui

Objectifs d'apprentissage

Après avoir étudié ce module, vous devriez pouvoir :

1. Mieux vous connaître vous-même.
 2. Dresser un plan de traitement.
 3. Créer un environnement de travail sûr.
 4. Etablir une relation de confiance avec la personne que vous essayez d'aider.
 5. Savoir écouter et interroger pour obtenir des informations.
 6. Apporter le réconfort et le soutien voulus.
 7. Encourager l'autonomie.
 8. Evaluer les besoins de la personne que vous essayez d'aider.
 9. Elaborer un plan d'action pour la personne que vous essayez d'aider.
-

Pour pouvoir soutenir et soigner les réfugiés qui ont des difficultés émotionnelles, vous devez acquérir certaines capacités fondamentales. Le présent module enseigne les compétences de base nécessaires pour communiquer efficacement.

Être capable d'aider efficacement

Pour aider autrui efficacement vous devez commencer par mieux vous connaître vous-même.

Pourquoi avez-vous choisi de venir en aide aux autres ?

Posez-vous les questions ci-après :

- Pourquoi ai-je décidé d'aider les autres ?
- Que m'apporte le fait d'aider les autres ?

- En quoi mes besoins et mes intérêts personnels risquent-ils de nuire à ma capacité d'aider les autres ?
- Sur quelles forces intérieures puis-je compter pour aider les autres ?

Les personnes qui décident de venir en aide à autrui rendent un précieux service. Aider peut procurer des satisfactions mais cela peut aussi être difficile et stressant pour la personne qui aide.

Les personnes qui choisissent certains types de travail ont des motivations différentes. Il importe que vous vous connaissiez bien vous-même et que vous soyez conscient des raisons pour lesquelles vous souhaitez aider autrui. Personne ne décide d'aider uniquement pour le bien de quelqu'un d'autre. Les gens choisissent souvent d'aider d'autres personnes parce que cela les valorise. Parfois, des personnes qui ont elles-mêmes souffert veulent rendre la gentillesse que d'autres leur ont témoignée en se montrant bienveillantes à leur tour.

Certaines personnes qui viennent en aide à autrui ont peut-être un jour eu besoin d'aide et elles se souviennent combien il était difficile de n'avoir personne pour les aider. D'autres peuvent parfois avoir des problèmes personnels et penser que si elles aident autrui, quelqu'un les aidera à leur tour. Vous devez savoir pour quelles raisons vous voulez aider pour être sûr que ces raisons ne vous empêchent pas d'aider les autres.

Il est très important que ceux qui choisissent d'aider autrui soient maîtres de leur propre vie. Quelqu'un dont l'esprit est entièrement occupé par ses propres problèmes pourra avoir du mal à percevoir les sentiments d'une autre personne.

Qui suis-je ?

Analysez votre personnalité. Faites le point de vos valeurs et de vos convictions.

La liste ci-après contient un certain nombre de caractéristiques et de buts personnels. Essayez de déterminer lesquels vous paraissent les plus importants. Numérotez-les de 1 à 18, par ordre d'importance décroissante. Toutes les solutions sont valables. Chaque personne a ses propres priorités.

santé	amitié	paix mondiale
besoins vitaux	force intérieure	spiritualité
dignité	exaltation	amour adulte
succès	sécurité familiale	sagesse
beauté naturelle	richesse matérielle	aventure
stress minimal	satisfaction sexuelle	éducation

Demandez à des amis ou des membres de la famille de classer les points de la liste en commençant par celui qu'ils jugent le plus important. Comparez vos listes.

Demandez ensuite à quelqu'un de jeune ou à une personne âgée d'établir un classement. Comparez à nouveau les listes. Qu'avez-vous observé?

Il est normal que les valeurs des gens diffèrent. Chaque être est unique et chacun voit le monde différemment.

Pour la plupart des réfugiés, les besoins vitaux et la sécurité familiale viendront en tête de liste. Il est difficile de se concentrer sur d'autres valeurs tant que ces besoins ne sont pas satisfaits.

Caractéristiques d'une personne dont l'aide est efficace

Pour aider efficacement, il est indispensable de posséder les caractéristiques suivantes :

sollicitude sincère	calme	sens de l'humour
idées claires	fiabilité	honnêteté
bon sens	tolérance	confiance en soi
conscience de soi	attitude positive	respect d'autrui
chaleur humaine	souplesse	ouverture d'esprit

Les agents doivent entièrement respecter les personnes qu'ils essaient d'aider, quelles que soient leurs valeurs et leurs convictions. Vous devez reconnaître ce qui vous distingue de la personne que vous aidez et vous devez respecter les différences qui existent entre vous.

Vous n'êtes pas là pour juger la vie de l'autre personne ; vous devez au contraire vous considérer comme un invité. Vous avez été prié d'aider, non pas d'investir la vie des gens.

Les personnes qui aident doivent essayer de communier avec les personnes qu'elles souhaitent aider. C'est-à-dire essayer dans toute la mesure du possible de vous imaginer à la place de cette personne et essayer de comprendre comment cette personne voit le monde. Demandez-vous : Comment cette personne perçoit-elle sa vie? Comment cette personne voit-elle le monde? Quelle est la meilleure solution pour cette personne?

Ne partez pas du principe que vous savez ce que ressent une autre personne sous prétexte que c'est ce que vous ressentiriez. La vie de chacun est unique et ses valeurs, ses besoins, ses désirs et ses croyances lui sont propres.

Neuf étapes pour élaborer un plan de traitement

Ces mesures de base vont vous aider à élaborer un plan de traitement pour ceux que vous essayez d'aider.

1. Choisissez un endroit sûr et tranquille pour dispenser votre aide.

2. Etablissez une relation de confiance avec la personne que vous allez aider.
3. Ecoutez attentivement.
4. Posez des questions pour obtenir des informations.
5. Apportez un réconfort et un soutien.
6. Encouragez l'autonomie.
7. Évaluez les problèmes.
8. Élaborez un plan d'action avec la personne que vous voulez aider.
9. Assurez un suivi.

1. Choisissez un endroit sûr et tranquille pour dispenser votre aide

Les réfugiés sont souvent obligés de vivre dans un espace restreint, sans aucune intimité. Ils n'ont pas le choix et doivent s'y habituer.

Ils peuvent penser qu'il n'est pas dans leur intérêt de vous parler. Ils peuvent craindre que tout le monde entende leurs problèmes. S'ils parlent ouvertement, ils peuvent s'exposer au risque qu'on parle d'eux ou de susciter le ressentiment ou l'hostilité des autres. S'ils savent qu'on les écoute, ils ne vous diront pas tout et vous ne connaîtrez pas le fond du problème. En devenant réfugiée une personne perd souvent le respect de soi. Chaque fois qu'elle le peut, la personne qui aide les réfugiés doit les aider à retrouver leur dignité.

Vous pourrez d'ordinaire trouver un endroit tranquille pour parler. Allez marcher, prenez place dans une salle de classe vide ou asseyez-vous dans le cabinet du médecin, ou isolez-vous dans la salle d'eau à l'heure du repas quand il n'y a personne. Demandez à la personne réfugiée de vous aider à trouver un endroit pour parler. Cela aidera à établir la relation de confiance et à lui faire apprécier vos efforts.

2. Établissez une relation de confiance avec la personne que vous essayez d'aider

Vous devez gagner la confiance d'une personne par votre comportement. Les personnes qui aident n'inspirent pas automatiquement confiance du seul fait qu'elles sont là pour aider. Au début les gens n'évoqueront leurs problèmes que de façon superficielle. Petit à petit, lorsque la confiance s'instaurera, ils vous en diront davantage. C'est alors seulement que vous pourrez réellement les aider.

Abordez les gens avec douceur. La plupart des réfugiés ont de bonnes raisons de ne pas faire confiance aux autres. N'oubliez pas d'essayer de vous mettre à leur place et de comprendre ce qu'ils ressentent.

3. Écoutez attentivement

Les gens commencent souvent à se sentir mieux simplement parce qu'ils ont la possibilité de parler et sont sûrs qu'on les écoute. Le fait de réprimer ses sentiments et de ne pas en parler peut entraîner un malaise émotionnel, voire physique. Le fait de vouloir négliger, éviter ou nier une tristesse ou une douleur émotionnelle peut provoquer un stress considérable. Les problèmes de dépression, d'inquiétude permanente, de peur irrépessible, les maux et les douleurs sans aucune cause physique, ainsi que de nombreux autres symptômes, peuvent résulter de sentiments rentrés et non exprimés.

Le rôle le plus utile de la personne qui aide consistera souvent à encourager l'expression des sentiments ; pour cela vous devrez savoir écouter.

Comment écouter

- Asseyez-vous face à la personne.
- Cherchez son regard.
- Accordez-lui toute votre attention.
- Ne vous laissez pas distraire.
- Hochez la tête ou dites quelque-chose comme « je vois » pour que la personne sache que vous l'écoutez.

Il existe de nombreux niveaux d'écoute :

- On peut écouter les mots prononcés par une personne.
- On peut écouter le son de la voix d'une personne.
- On peut écouter en observant les mouvements de la personne qui parle.
- On peut écouter les silences et remarquer ce que la personne ne dit pas.
- On peut écouter le sens que les mots ont pour la personne qui parle.
- On peut écouter les sentiments d'une personne.

Ne partez jamais du principe que vous savez ce que ressent une personne. Écoutez ce que la personne a à dire.

Exemple

Une vieille dame se présente au dispensaire en disant qu'elle a mal à la tête. Elle veut un médicament. Si l'agent se contente d'écouter les mots qu'elle prononce, il lui donnera un antalgique et la renverra chez elle.

L'agent pense : Ses mains tremblent. Je me demande si c'est à cause de son mal de tête ou d'autre chose. Je vais lui demander des précisions.

L'agent : Décrivez-moi ce que vous ressentez. Où avez-vous mal? Y a-t-il des moments plus douloureux?

La femme : C'est du côté gauche de la tête que j'ai mal. Une douleur aiguë. C'est pire lorsque les gens parlent fort.

L'agent : Quand cela a-t-il commencé?

La femme : La semaine dernière.

L'agent : Quand avez-vous remarqué cela pour la première fois?

La femme : J'ai toujours été en bonne santé. D'autres personnes âgées du camp sont tombées malades. Pas moi. Je suis résistante. J'ai toujours aidé ma fille et ses quatre enfants. Mais soudain, la semaine dernière, cette douleur a commencé. Je suis restée couchée.

L'agent : Racontez-moi comment s'est passée la semaine dernière. Quelque chose a-t-il changé?

La femme : Oui. Mon beau-fils est revenu après avoir passé trois ans en prison.

L'agent pense : Elle parle d'une voix triste et inquiète. Je n'ai pas perçu l'excitation ni le plaisir qu'on pourrait attendre.

L'agent : Êtes-vous contente qu'il soit rentré?

La femme : Oui - c'est bien.

L'agent pense : Là non plus, pas de sentiment réellement positif. Ce n'est peut-être qu'une coïncidence mais son mal de tête semble avoir commencé lorsque son gendre est revenu. C'est ce qu'il me semble. Il faut qu'elle m'en dise plus sur ce qu'elle éprouve.

L'agent : Qu'est-ce qui va changer dans votre vie maintenant qu'il est de retour?

La femme : Ma fille va devoir changer ses habitudes. Nous nous sommes débrouillées toutes seules pour les enfants. Nous avons réussi à manger et à vivre sans son aide. Il ne connaît rien de la vie dans le camp. Il ne connaît pas les enfants. La petite pleure quand il s'approche d'elle. Tout le monde dans le camp sait qu'il était prisonnier politique.

L'agent pense : Maintenant je sais pourquoi elle a mal à la tête. L'antalgique ne soignera pas son mal de tête. Le retour de son gendre a une signification que je n'aurais jamais pu deviner.

4. Demandez des informations

Il vous faut beaucoup d'informations pour comprendre les véritables problèmes d'une personne. C'est en posant des questions et en demandant des détails que vous obtiendrez ces informations.

Manières d'obtenir des informations

Demander des informations

Posez les questions lentement et calmement. N'insistez pas. Evitez de donner l'impression qu'il s'agit d'un interrogatoire.

Faites bien attention à ce que vous demandez. Pensez à ce que la personne pourra éprouver en vous répondant.

Laissez les gens parler à leur propre rythme.

Interroger

Les questions à choix multiple auxquelles il suffit de répondre par oui ou par non (comme «Avez-vous peur?») ne renseignent guère. Une affirmation qui appelle une réponse libre destinée à obtenir des informations est plus utile - par exemple, «Dites-moi ce qui vous fait peur.»

Guider

Guidez la conversation de façon à obtenir des informations mais continuez de suivre le fil de la pensée de la personne. Si la personne parle du manque de nourriture, ne l'interrogez pas immédiatement sur la scolarité des enfants. Si vous voulez des renseignements sur les enfants, faites évoluer la conversation du manque de nourriture à l'alimentation et à la santé des enfants, puis à l'école.

Types d'informations

Toute personne a un comportement, des pensées et des sentiments. Pour aider quelqu'un qui souffre d'un problème émotionnel, il est nécessaire de comprendre comment le comportement, les pensées et les sentiments agissent sur le problème. Demander des informations, interroger et guider sont des moyens d'obtenir des informations sur ces trois aspects.

Comportement

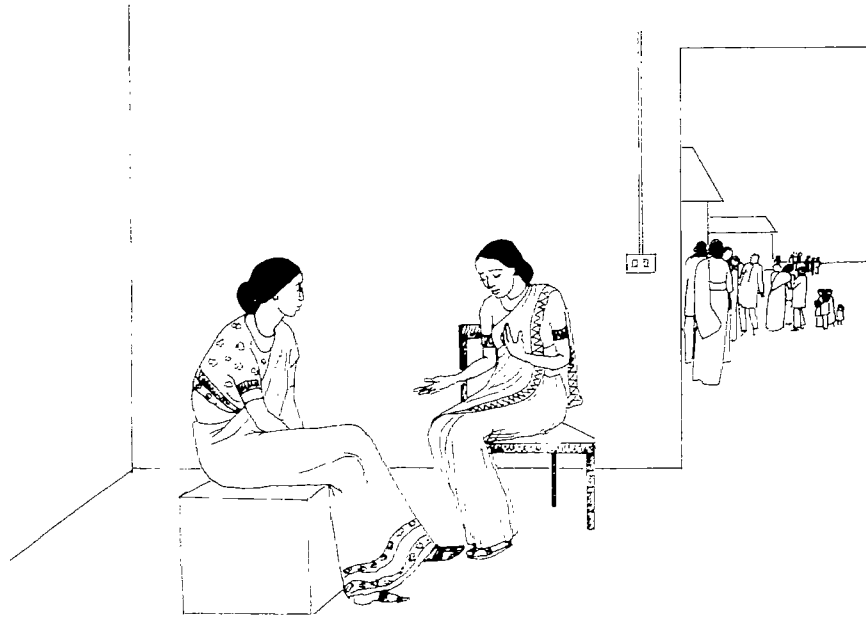
De nombreuses personnes demandent de l'aide en parlant d'un problème de comportement : «J'ai mal à la tête», «Mon coeur bat à toute allure», «Mon fils ne veut pas aller à l'école», «Mon mari et moi nous disputons», «Je n'ai pas assez d'argent», «Je pleure tout le temps», «Je n'arrive pas à penser clairement», «Je n'ai pas envie de faire l'amour».

Il est plus facile pour la personne de commencer par décrire un comportement. Pour bien comprendre ce comportement, demandez des détails pour vous faire une idée de ce que peut être la vie quotidienne de la personne et demandez à la personne de décrire le problème de façon précise.

Les personnes peuvent aggraver leurs problèmes par leur propre comportement. Vous pourrez constater, par exemple, que les gens ont un comportement voué à l'échec.

Pensées

Demandez à la personne ce qu'elle pense du problème. Que se passe-t-il réellement dans la tête de la personne ?



Essayez de connaître le fond de la pensée d'une personne

Beaucoup de gens se parlent à eux-mêmes en termes négatifs. Ils disent : « Je n'y arriverai pas », « Je suis un raté », « Je ne suis bon à rien », « Je suis stupide ».

Exemple

Une jeune veuve vient vous trouver et vous dit : « Je n'arrête pas de pleurer. »

L'agent l'interroge d'abord au sujet de son comportement : Dites-moi quand vous avez commencé à pleurer si souvent.

La veuve : J'ai pleuré après le mort de mon mari, et puis cela s'est arrêté. Récemment j'ai suivi une formation pour obtenir un emploi mais je n'ai pas été engagée. Depuis, je pleure sans arrêt.

L'agent : A quoi pensez-vous quand vous pleurez ?

La veuve : Je pense que ma vie est terrible et qu'elle ne s'améliorera jamais.

L'agent : Pensez-vous que vous puissiez faire quelque chose pour améliorer votre vie ?

La veuve : Je crois que je suis trop stupide. Quoi que je fasse, rien ne changera.

Ainsi vous avez appris comment cette personne en est arrivée à se convaincre, en son for intérieur, qu'elle n'arriverait à rien.

Sentiments

Il est très important d'essayer de comprendre les sentiments des gens. Les gens devraient être encouragés à parler librement de leurs sentiments. Cela est souvent difficile car rares sont les cultures qui admettent une telle liberté d'expression, et les gens se croient toujours obligés de paraître sûrs d'eux et forts.

Si vous les accueillez dans un endroit rassurant, que vous vous montrez bienveillant et les écoutez attentivement, la plupart des gens finiront pas vous parler de leurs sentiments. Dès lors qu'ils comprennent qu'il est permis d'exprimer ses sentiments, c'est un véritable déferlement. Encouragez ce déferlement mais veillez à ne pas en faire trop. Les gens qui semblent trop bavards doivent être freinés, mais faites attention de ne pas les réduire complètement au silence.

Les gens vous parleront de leurs sentiments et souvent ils vous les montreront aussi. Ils pourront pleurer, se mettre en colère, manifester leur frustration ou leur stress. C'est ce qu'il faut et vous devez les encourager. Le fait de réprimer ces sentiments peut entraîner des problèmes émotionnels et physiques.

Ecouter une personne exprimer ainsi ses émotions peut être éprouvant pour l'agent. Restez calme et résistez à l'envie instinctive d'essayer de reconforter tout de suite la personne. D'abord les sentiments doivent être exprimés. Ce n'est pas le bon moment pour prévoir comment améliorer les choses ni pour donner des conseils; c'est le moment d'écouter et de chercher à obtenir des informations. Il est inutile de chercher trop de logique; les sentiments n'ont généralement rien de logique.

Si la personne commence par décrire un comportement, n'attendez pas pour demander des informations. Tâchez ensuite de découvrir ce que la personne pense, puis de savoir quels sont ses sentiments.

Exemple

Le jeune homme : Je n'arrive pas à dormir la nuit. J'ai besoin de comprimés.

L'agent commence par examiner le comportement du jeune homme.

L'agent : Depuis quand avez-vous du mal à dormir ?

Le jeune homme : Depuis un mois.

L'agent : Est-ce pareil toutes les nuits ?

Le jeune homme : La plupart des nuits.

L'agent : Qu'est-ce qui est différent les nuits où vous arrivez à dormir ?

Le jeune homme : Je laisse la lumière allumée dans toute la maison.

L'agent essaie de comprendre les sentiments de la personne.

L'agent : Dites-moi ce que vous ressentez quand vous êtes couché.

Le jeune homme : Je me sens fatigué.

La réponse montre que l'agent l'a interrogé sur ses sentiments trop tôt. La personne n'était pas encore prête à évoquer ses sentiments. Alors l'agent l'interroge sur ses pensées.

L'agent : A quoi pensez-vous lorsque vous êtes dans votre lit ?

Le jeune homme : Je pense au moment où les soldats sont venus me chercher pour me mettre en prison.

Les yeux du jeune homme se remplissent de larmes. L'agent lui dit quelque chose de réconfortant.

L'agent : Ces pensées, chaque nuit, doivent être bien pénibles.

Le jeune homme : Oui.

Le jeune homme se remet à pleurer. L'agent veut encourager le jeune homme à exprimer ses sentiments. Il ne veut pas encore l'aider à se sentir mieux mais il veut lui faire sentir que quelqu'un partage sa peine.

L'agent : Je sais qu'il peut être difficile d'exprimer des sentiments aussi douloureux. Prenez votre temps. Quand vous serez prêt, essayez de préciser ce que vous ressentez.

Le jeune homme : Je suis couché et je guette tous les bruits. Le silence est effrayant. Les petits bruits sont effrayants. Je commence à transpirer.

Il se remet à pleurer.

L'agent : Qu'est-ce qui vous fait le plus peur ?

Le jeune homme : Je pense que les soldats vont revenir et que cette fois ils nous tueront tous.

5. Apporter un réconfort et un soutien

Il existe de nombreux moyens de faire comprendre aux gens que vous entendez non seulement les mots qu'ils prononcent mais aussi leurs émotions. C'est par la sincérité de votre réaction que vous aurez le plus d'impact. Si des larmes vous viennent, n'essayez pas de les cacher. La plupart des sentiments et des histoires des réfugiés sont très tristes.

Comment apporter réconfort et soutien

- Parlez gentiment et doucement.
- Votre corps peut exprimer votre intérêt et votre sollicitude. Asseyez-vous près de la personne, mais pas trop près, et penchez-vous vers elle.
- Tendez un mouchoir en papier pour que la personne s'essuie les yeux ou offrez-lui un verre d'eau.
- Montrez votre sollicitude par les expressions de votre visage.
- Si rien ne l'interdit, posez la main sur le bras de la personne pour manifester votre sollicitude.
- Réagissez aux sentiments de la personne, non à ce que vous ressentez. Si un homme vous raconte en pleurant comment il a été forcé à s'installer dans le camp de réfugiés, écoutez et dites «Je me rends compte combien cela a été triste pour vous.»
- Veillez à ce que la sollicitude que vous manifestez ne mette pas la personne mal à l'aise et n'interrompe pas le flux des émotions.
- Le plus souvent, la personne se sentira extrêmement soulagée après avoir parlé ouvertement et parce qu'elle saura que quelqu'un l'a écoutée et a manifesté de l'intérêt.

6. Encouragez l'autonomie

Les agents doivent encourager les personnes qu'ils veulent aider à devenir autonomes. Bien que vous soyez disponible pour aider dans un moment difficile, votre utilité est provisoire.

Vous devez montrer que vous avez confiance dans leur capacité à s'assumer. Beaucoup de gens sont mal à l'aise dès lors qu'ils ont besoin d'aide. Si vous vous comportez comme si vous saviez ce qui est le mieux pour eux, les gens risquent de se sentir encore plus incompetents.

Les gens qui se sentent dépendants ou impuissants peuvent éprouver de la colère et du ressentiment, ce qui ne fera qu'aggraver les problèmes. La plupart des réfugiés menaient une vie normale avant d'être obligés de partir. Vous devrez traiter avec respect quelqu'un qui a survécu à une terrible expérience et montrer que vous croyez, bien qu'il s'agisse d'un moment difficile, que la personne a la force nécessaire pour s'assumer. Aidez les gens à retrouver leurs forces. Si vous faites les choses à la place des gens, ou si vous leur dites ce qu'ils doivent faire et comment ils doivent s'y prendre, vous leur communiquez le message que vous les pensez incompetents. Aidez les gens à se prendre en charge. Comme dit un vieux proverbe :

Si je te donne un poisson, tu auras de quoi manger aujourd'hui.

Si je t'apprends à pêcher, tu auras de quoi manger toute ta vie.

7. Évaluez les problèmes

Avant d'élaborer un plan d'action, vous devez évaluer les problèmes existants. Prenez le temps de réfléchir à ce que la personne vous a dit. Souvent, les problèmes qui vous ont été exposés initialement ne seront pas les seules questions à prendre en compte.

- Examinez le comportement de la personne, ses pensées et ses sentiments et la façon dont ces éléments participent au problème.
- Examinez la vie de la personne et les difficultés pratiques qu'il faudra surmonter pour effectuer les changements nécessaires. Certaines solutions au problème ne seront peut-être pas accessibles à la personne parce qu'elle est trop pauvre, qu'elle n'est pas libre de ses mouvements ou qu'elle court des risques physiques du fait d'un conflit politique ou pour d'autres raisons.
- Examinez la famille de la personne et la communauté à laquelle elle appartient. Quel est l'impact des autres sur la personne que vous essayez d'aider?

Lorsque vous aurez examiné toutes ces informations, essayez de faire une première évaluation des problèmes précis qu'il faut essayer de résoudre.

Après vous avoir parlé, les gens peuvent ressentir leurs problèmes différemment. Lorsque vous les revoyez, demandez-leur ce qu'ils pensent maintenant de leurs problèmes. Quels sont désormais pour eux les problèmes à régler?

Vous devez être capable de réviser vos idées. Vous-même et la personne que vous essayez d'aider devez percevoir les problèmes de façon analogue afin de pouvoir élaborer ensemble un plan d'action.

8. Élaborez un plan d'action pour la personne que vous voulez aider

Énoncez les problèmes clairement

L'évaluation devrait vous avoir permis à tous deux de définir clairement les problèmes. Énoncez les problèmes qui doivent être réglés.

Fixez les buts à atteindre

Précisez les buts que la personne cherche à atteindre. Par exemple, la personne que vous essayez d'aider peut énoncer le problème en ces termes : « Je suis toujours fatiguée. » Demandez ce qu'est le but de la personne. La personne peut alors dire : « Je voudrais être capable de préparer le dîner de mes enfants. »

Décidez quel problème doit être traité en premier

Si les problèmes sont nombreux, classez-les par ordre de priorité et travaillez sur un problème à la fois.

Etablissez le plan d'action

Avec la personne que vous essayez d'aider, examinez diverses façons possibles de traiter les problèmes. Il existe toutes sortes de moyens d'atteindre un but. En aidant les gens, proposez-leur des idées et encouragez-les à en suggérer d'autres. Les gens devront choisir le mode d'action qui leur convient le mieux.

Parlez de ce qu'ils éprouveront s'ils réussissent. Les gens craignent souvent de se sentir bien ou d'atteindre leurs buts. Examinez les avantages et les problèmes qu'entraînera la réalisation de ces buts. Demandez comment la famille de la personne et la communauté à laquelle elle appartient réagiront si elle réussit. Les autres peuvent exercer une influence considérable. La personne peut craindre que sa réussite ait des effets tant positifs que négatifs.

Essayez de savoir ce que les gens feront si leur plan échoue. Qu'éprouveront-ils? Comment reprendront-ils confiance pour faire une nouvelle tentative? Que feront-ils ensuite?

Vous pourrez être tenté de donner un avis et de dire aux gens ce qu'ils doivent faire, surtout si une personne demande expressément : «A votre avis, que dois-je faire?» Soyez prudent. Les gens ne tiennent pas vraiment à ce qu'on leur dise ce qu'ils doivent faire. Ils sont souvent prisonniers de schémas négatifs et ont besoin qu'on les aide à imaginer d'autres solutions. Une personne doit pouvoir choisir son mode d'action. Cela l'encouragera aussi à avoir confiance en elle.

Rapport écrit

Il y a souvent avantage à noter par écrit le plan d'action. Certaines personnes préfèrent pouvoir consulter un plan écrit. Voici, par exemple, comment rédiger un plan d'action.

Plan d'action

Nom :

Date : 2 août 1995

Suivi : Réunion avec l'agent dans un mois pour faire le point des progrès accomplis.

Problèmes	Buts	Plan pour parvenir à une amélioration
1. Maux de tête quotidiens	Réduire la fréquence des maux de tête	Faire des exercices de relaxation tous les matins