

GUIDE SUR LA POSTURE D'ACCUEIL ET D'ECOUTE A DESTINATION DES BENEVOLES

Ce document est à destination des personnes qui veulent proposer de l'écoute active sur les espaces collectifs chill et redescende lors du week-end de mobilisation. L'écoute active est un des choses proposées par le groupe "soin psychologique et émotionnel".

Sommaire :

1. Introduction

1. Cadre général
2. L'écoute active c'est quoi ?
3. Récap du dispositif d'écoute d'active
4. Les limites de l'écoute active
5. A qui proposer de l'écoute active ?

2. Préalable à tout travail d'accueil et d'écoute

1. Prendre soin de soi
2. S'appropriier le cadre collectif

3. Posture d'accueil et d'écoute

1. Eléments généraux
2. En détails

4. Les personnes en situation de choc

1. Quels sont les premières réactions que l'on peut observer chez les militante.s en état de choc ?
2. Comment soutenir la personne en état de choc ?
3. Si malgré les échanges l'état psychique de la personne ne s'apaise pas
4. Est-ce que le/la militant.e est venu.e avec un enfant ?

5. Prendre soin de nous et se soutenir !

1) Introduction

1. Cadre général

Chaque personne politiquement active peut être concernée directement ou indirectement par la répression et la violence. Nous ne sommes pas tou.tes égaux face à la répression. Ces événements peuvent avoir des conséquences à court, moyen et long terme sur nous-même, sur les collectifs et sur les mouvements dans lesquels nous sommes actif.ves. Une personne qui vit un événement exceptionnel par sa soudaineté, son intensité, sa gravité peut se retrouver déstabilisée, désorganisée psychiquement, débordée par ses émotions. Face à ce constat, le groupe "soin psychologique et émotionnel" souhaite proposer des espaces d'échange et de soutien aux personnes qui en ont besoin. Parmi ses missions, il y a celle de proposer de l'écoute active. Si cela ne remplace pas le travail d'une personne formée à soutenir des personnes en état de choc, ça nous paraît néanmoins être une base solide et nécessaire à proposer au maximum de personnes !

2. L'écoute active c'est quoi ?

Comme son nom l'indique, l'écoute active vise à proposer un temps d'écoute à une personne, afin que celle-ci y dépose ses émotions, ses questionnements etc. La personne qui propose de l'écoute n'est pas dans une posture de jugement ou de conseil, mais de soutien. C'est un outil simple et puissant, qui peut aider des personnes à se stabiliser émotionnellement, à clarifier leurs besoins, appréhender leur vécu etc.

3. Récap du dispositif d'écoute active :

Pour rappel, dans le cadre du week-end, les personnes qui proposeront de l'écoute active sont :

Les binômes des espaces collectifs chill et redescence (samedi après-midi et dimanche, à Camp de Base): ces personnes sont postées à l'endroit du repas, à partir du retour de la manifestation jusqu'au départ des manifestant.es (excepté pendant la nuit). Leur objectif est de proposer de l'écoute active aux personnes qui en ont besoin, et les informer concernant les différentes ressources qui sont à disposition (les brochures qui existent, l'espace infirmerie psychologique etc.).

(Si assez de bénévoles) Binômes volants : facilement identifiables, ces personnes ont pour objectif de proposer de l'écoute, un accompagnement au relâchement et/ou des conseils aux personnes qui en ont besoin.

En plus :

Les binômes point accueil : l'objectif principal de ces binômes est de s'assurer que les personnes qui arrivent savent où trouver les informations et du soutien, et sachent quoi se demander avant de partir en action. Présentation de la base arrière, des différentes brochures, des espaces ressources, réponses aux questions etc. Ces personnes peuvent être amenées à proposer de l'écoute active si elles en identifient le besoin, ou rediriger les personnes vers les différents espaces de vie du camp (pas d'espace collectif chill et redescence tout le vendredi soir/samedi matin).

Infirmerie psychologique : l'objectif de ce lieu est de proposer pour les personnes qui en auraient besoin des accompagnements plus individualisés, par des personnes formées au soutien psychologique de personnes en état de choc. Cet espace vise spécifiquement à accueillir des personnes éventuellement en état de choc, de sidération, d'anxiété, d'agitation nerveuse, etc. qui ne parviennent pas à trouver un apaisement.

Les brochures ressources sont :

- Réduire les risques psycho-émotionnels lors des mobilisations
- Soutenir une personne en détresse
- Trauma et blessures (pas encore finie)

Note si tu n'es identifiée pas comme personne ressource proposant de l'écoute active :

Une personne semble avoir besoin d'écoute active et de soutien, tu souhaites l'aider ? C'est super, mais avant, c'est bien de se renseigner dans la mesure du possible sur la situation en cours et ton propre état (santé, préoccupations personnelles). Sois honnête avec toi-même, es-tu capable d'aider dans cette situation de crise particulière et à ce moment précis ? Il n'y a pas de honte à savoir poser ses limites. Si tu ne te sens pas en mesure d'accompagner cette personne, tu peux la mettre en lien avec des personnes qui le peuvent.

5. Les limites de l'écoute active

Dans le cadre de la mobilisation, tu vas probablement être amené.e à proposer de l'écoute active à une personne qui aura vécu, de manière directe ou non, un/des événements stressants suite à la mobilisation. Proposer de l'écoute active à cette personne, ce n'est pas exactement comme proposer ça à un.e ami.e qui a eu une dure journée à son travail. En effet, la personne pourra être dans un état de désorientation, de sidération, d'anxiété etc (plus d'info dans la partie 4 : les personnes en situation de choc). En lui proposant de l'écoute active, tu lui proposes un sas de décompression.

Si tu n'as pas de formation en soutien psychologique pour des personnes en état de choc et que tu sens que la personne aurait besoin de plus que de l'écoute active, alors tu peux parler à la personne de l'infirmerie psychologique et l'y amener si elle donne son accord. Tu peux aussi te rapprocher des personnes référent.es de l'espace pour trouver du soutien.

4. A qui proposer de l'écoute active ?

Des personnes viendront peut-être te voir de manière spontanée. Cependant, il s'agit aussi d'aller à la rencontre des personnes qui pourraient avoir besoin d'écoute active pour décompresser. L'idée n'est pas d'aller parler à tout le monde, mais d'observer qui pourrait avoir besoin de soutien, par exemple des personnes qui :

- Seraient isolées, renfermés sur elle-même, prostrée (possible état de sidération).
- Manifestent beaucoup d'émotion, de pleurs, ou encore un état de tension pouvant aller jusqu'à la colère (possible état général d'anxiété ou de nervosité)
- Qui ont été blessés physiquement et qui paraissent être encore en état de choc.

2) Préalable à tout travail d'accueil et d'écoute :

Avant de prendre soin des autres, voici quelques conseils :

1. Prendre soin de soi !

- Avant :
 - Fais un point avec toi-même avant de venir : quelle disponibilité psychique/émotionnelle as-tu ? Quelles sont tes envies, tes besoins et tes limites ?
 - Arrive reposé.e dans la mesure du possible. Être reposé.e ou s'autoriser des moments de pause.
- Pendant :
 - Assure toi d'avoir tes notes et ta boîte à outils. Assure toi de te libérer du temps pour réussir à être présent.e si tu t'engages à l'être, tiens tes engagements dans la mesure du possible.
 - Échange régulièrement avec ton.ta binôme, surtout lorsque tu te sens en difficulté.
 - Avoir d'autres personnes ressources peut être utile si elles sont d'accord, à condition de respecter la confidentialité des personnes accompagnées.
- Après :
 - Observe ton état de santé psychique plusieurs jours, semaines après l'action : soutenir des personnes qui ont vécues des expériences stressantes peut aussi avoir un impact sur nous. Tu peux te référer au guide "réduire les risques psycho-émotionnels lors de mobilisations" pour mieux comprendre ce que tu vis. Si ton mal être persiste au bout de 7-8 semaines, il peut être utile d'aller en discuter avec un.e psychologue en qui tu as confiance.

2. S'appropriier le cadre collectif :

- Repérer les différents lieux lorsque tu arrives sur place : lieux de vie du camp (campements, WC, cantine, etc.), lieux où sont implantés les différents dispositifs (infirmerie psy sur le ou les Base.s Arrière.s Ephémère.s, infirmerie psy à Camp de Base, espaces collectifs chill et redescence, les accueils et info-kiosque).
- Participe aux différents moments d'informations/organisation d'équipe et à la formation d'écoute active. Ces temps permettront notamment de créer des binômes/trinômes, d'organiser dispatch sur les différents lieux etc.

3) Posture d'accueil et d'écoute :

1. Eléments généraux

Fils directeurs au moment de proposer mon aide :

- Bienveillance et empathie comme attitudes fondamentales. Se rappeler qu'autrui est dans une posture de vulnérabilité.
- Ne pas transmettre ton numéro personnel. Un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse mail seront mis à disposition.

Ce que j'essaie de faire lorsque je propose de l'écoute :

- Être honnête et digne de confiance.
- Respecter la personne et ses décisions, ne pas la priver de son pouvoir d'agir.
- Expliquer ce que je propose et sur quelle durée.
- Sonder la personne sur ses attentes en matière de confidentialité.
- Informer la personne sur le soutien possible et les suivis envisageables.

Ce que j'évite :

- Ne pas profiter de ma position de personne aidante (ex : ne pas demander de l'argent ou un service en échange de mon aide, ne pas profiter de la vulnérabilité de la personne pour obtenir des faveurs)
- Ne pas obliger la personne à raconter son expérience ni imposer mon aide.
- Ne pas juger ni confronter la personne
- Ne pas faire de promesses que je ne pourrai pas tenir. Ne pas créer d'attentes auxquelles nous ne sommes pas sûr.es de pouvoir répondre et ne pas créer un besoin qui ne pourra pas être couvert jusqu'au bout.
- Par-dessus tout, NE PAS NUIRE.

2. Plus en détails

Soutenir des personnes en état de détresse te demandera calme, réserve et concentration. Il n'est pas utile d'ajouter ta colère ou ta peur à la leur, ni de raconter tes expériences ou celles d'autres personnes, il s'agit ici d'écoute active. Concentre-toi sur l'accueil de leurs émotions et la compréhension de leur vécu.

1. Observation et évaluation de la situation

Les situations de crise peuvent évoluer rapidement. Prends le temps, même brièvement, d'observer la situation avant de proposer ton aide.

- Évalue la situation : où êtes-vous ? Est-ce un lieu adéquat pour parler (niveau sonore, foule, confort) ? Avez-vous le temps d'échanger ? Y'a-t-il d'autres personnes soutien autour de toi si besoin ?
- Reste calme et concentré.e.
- Sois conscient.e de tes limites et ce que tu es en mesure de proposer

Si tu identifies une ou plusieurs personnes en détresse, et que tu es la seule personne à pouvoir proposer de l'aide sur place, alors tu peux aller les voir, te présenter et présenter le travail du groupe soin rapidement (construire la confiance), proposer de l'écoute active et si besoin, propose de les accompagner à l'infirmierie psychologique. Si la personne n'est pas en état d'y aller, tu peux aussi contacter les personnes référentes, et/ou l'infirmierie psychologique pour savoir quelle démarche suivre. Dans tous les cas, le consentement est clef : si la personne ne souhaite pas de soutien, alors il faut le respecter.

2. Poser un cadre de confiance

- Approche la personne et présente-toi. Tu peux préciser que tu n'es pas psychologue, mais que tu proposes du soutien psycho-émotionnelle et de l'écoute active par exemple.
- Demande si la personne souhaite ton soutien. Si oui, trouve un endroit calme où elle se sente à l'aise et en sécurité (cela peut être en marchant aussi).
- Place-toi à une distance appropriée et respecte ses limites.
- Essaie de percevoir ses attentes en matière de communication non-verbale (se regarder dans les yeux ou pas, hochements de tête ou acquiescements) et assure-toi de son consentement avant de la toucher.
- Même si c'est parfois évident, demande-lui toujours quels sont ses besoins.
- Définissez ensemble ce qui est le plus important pour elle, aide-la à exprimer ses priorités : "*Comment te sens-tu ? Veux-tu m'expliquer ce qui fait que tu es dans cet état ?*". Tu peux préciser que tout ce que la personne te raconte est strictement confidentiel.

3. Ecouter de manière active

- Reste concentré.e et attentif.ive à ce que dit la personne.
- Accueille sa parole et ce qu'elle partage sans jugement.
- Parle calmement, avec des mots simples et compréhensibles.
- Propose-lui de reformuler si tu n'es pas sûr.e d'avoir compris ce qu'elle a dit.
- Si tu veux l'aider à approfondir ses propos, prend garde à le faire avec précaution afin que la personne reste dans sa zone de confort et qu'elle ne se retrouve pas forcée à décrire des événements dont elle n'est pas prête à parler.
- Sois patient.e, laisse la place aux silences, ne force pas la personne à parler. Respecte son rythme, laisse-la parler sans la presser ni l'interrompre.

4. Rassure et informe

- N'hésite pas à rappeler à la personne les ressources qui sont à disposition : les brochures + l'infirmierie psychologique si elle sent qu'elle a besoin de plus de soutien. Ça peut aussi signifier la mettre en lien avec l'équipe légal par exemple.
- Demande-lui si elle a du soutien sur place, aide-la à les identifier et voir comment les contacter (ami.es, famille, personnes de confiance...)
- Tu peux aussi lui demander si elle sait ce dont elle a besoin à court terme, et si besoin l'aider à identifier ça en lui donnant des exemples. Par exemple : Retrouver ses proches ? Se reposer dans sa tente, lire un

livre, écouter de la musique ? Prendre certains médicaments ? Faire des exercices de respiration dans un lieu calme ? Ecrire ou dessiner ce qu'elle a vécu pour elle ? Aller marcher ? Manger des trucs bons ? Repartir chez elle ? etc.

- Demande-lui, avant de finir, si elle a d'autres besoins urgent dont il faudrait prendre soin

Sois attentif.ive à partager uniquement des informations dont tu es sûr.e, n'invente rien (« *Je ne sais pas, mais je vais essayer de me renseigner pour toi* »). N'hésite pas à lui demande-lui si quelque chose n'est pas clair ou si elle a besoin que tu répètes.

3) Les personnes en situation de choc

Comme expliqué plus haut, il se peut que tu te retrouves avec des personnes qui ont vécu des événements très stressants et qui soient en situation de choc. Dans ce cas, l'écoute active n'est pas suffisante. Il vaut mieux lui parler de l'infirmierie psychologique et chercher à l'y accompagner, afin qu'elle soit soutenue par des personnes formées à ce type de situation. Cependant, il nous paraît important de donner des bases permettant de comprendre ce que vit la personne et comment l'accompagner aussi, même si cela ne remplace par le travail de personnes formées à ça.

1. Quelles sont les premières réactions que l'on peut observer chez les militante.s en état de choc ?

- Etat de sidération : paralysie psychologique et parfois même physique. Cela peut se traduire par une confusion, désorientation, prostration, incapacité à décider, incapacité à s'occuper de soi ou de ses proches. La personne ne peut parler, ses phrases sont entrecoupées de blanc, le regard est fixe, marqué par la peur, voire la terreur.
- Etat d'agitation anxieuse : agitation avec beaucoup d'émotion, pleures, flux de parole. Cela peut se traduire par des tremblements, sursauts, pleurs, spasmes, crises de larmes, honte et culpabilité (par exemple ne pas avoir aidé ou sauvé les autres).
- Etat d'agitation nerveuse : agitation marquée de tension qui peut aller jusqu'à de la colère. Cela peut se traduire par de l'angoisse, peur panique, cris, colère, irritabilité.
 - ne chercher pas ici à trop échanger avec la personne car cela peut engendrer plus de colère. Vous pouvez essayer de lui demander si elle aurait besoin de quelque chose, lui parler de l'espace soutien psycho-émotionnel si elle souhaite y passer plus tard.

2. Comment soutenir la personne en état de choc ?

- Proposer un moment de réconfort : s'assurer du bien-être physique de la personne : si elle a besoin de se restaurer, de se reposer : proposer un moment de détente autour d'une boisson, dans un espace calme, au chaud....
- Observer si la personne souhaite échanger, raconter autour de son vécu.
- Si vous le sentez et que vous avez les compétences, proposer des techniques pour aider à redescendre de son émotion : aller marcher (simple mais souvent efficace !), exercices respiration (respiration profonde, respiration papillon etc), des massages (attention, bien demander le consentement de la personne ! A la fois si elle souhaite recevoir un massage, et sur quelles parties du corps)

3. Si malgré les échanges l'état psychique de la personne ne s'apaise pas

Informez le/la militant.e (et si possible les personnes qui l'entourent et qui la connaissent) de la possibilité d'aller à l'infirmierie psychologique pour trouver du soutien lorsqu'elle le voudra, l'y accompagner si elle le souhaite.

Si elle ne souhaite pas y aller, vous pouvez donner les brochures d'autodéfense psycho-émotionnelle + xxx à la personne et/ou aux personnes qui la connaissent et qui sont avec elle, afin qu'elles aient un maximum d'information pour comprendre ce que la personne vit et savoir comment l'aider si elle le souhaite.

4. Est-ce que le/la militant.e est venu.e avec un enfant ?

- Demande à la personne que vous soutenez si elle a des enfants à l'espace bambin, et si elle en mesure émotionnellement de récupérer son/ses enfant.s.
- Si possible, aide les parents à penser ce qu'ils vont expliquer à leur.s enfant.s :
 - Raconter des faits : j'ai mal à tel endroit car il y a eu un moment de « bagarre », je suis tombée....
 - Rassurer l'enfant du vécu de son parent : j'ai toujours mal, mais ça va passer, j'ai vu un médecin.
 - Expliquer à l'enfant la suite de la journée.

5) **Prendre soin de nous et se soutenir !**

Aider de manière responsable, cela signifie aussi prendre soin de toi, de ta santé et savoir poser tes limites. Tu peux être toi aussi affecté.e par les témoignages reçus. S'il est primordial d'être à l'écoute de soi-même, il est tout aussi important d'échanger avec ton.ta binôme et le reste de l'équipe pour se soutenir !

Voici des exemples de points à discuter de manière régulière avec ton.ta binôme et lors des temps collectifs :

- Comment ça va ?
- Est-ce qu'il y a des choses qui ont été compliquées à gérer ?
- Est-ce que tu aurais voulu faire des choses différemment ?
- Est-ce que tu/vous avez des besoins à faire remonter, ou d'autres besoins ?
- Est-ce que tu/vous sentez de continuer sur les engagements que vous avez pris ? Si ce n'est pas le cas, comment pouvez-vous le gérer ? etc.