



## C2 RÉVÉLER LES BONNES PRATIQUES

# Établir des groupes de soutien communautaires

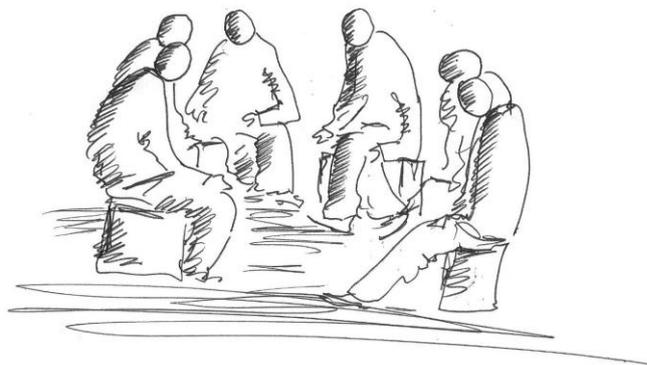
## Aperçu

- Avant de commencer : demandez-vous pour qui le groupe est créé, quand et où vous vous réunirez et quels seront les coûts potentiels.
- Déterminez quels services de soutien locaux, comme le soutien psychologique, sont disponibles.
- Choisissez un facilitateur expérimenté qui a les compétences appropriées, et une attitude et une approche adéquates. Il ou elle devra, de préférence, être soutenu, supervisé ou guidé par un professionnel compétent.
- Pour démarrer : donnez aux membres du groupe le temps de faire connaissance et de se mettre d'accord sur leurs propres règles de base. Encouragez la communication et clarifiez les objectifs et les attentes.
- Préparez la réunion initiale.
- Préparez-vous à l'imprévisible et à la possibilité de conflits.
- Développez un sentiment d'appropriation au sein du groupe.
- Facilitez un groupe « thérapeutique » (qui conduit les membres du groupe à la guérison).
- Garantissez la confidentialité.
- Soyez conscient des problèmes potentiels et préparez-vous à cette éventualité.



## Pourquoi utiliser cet outil ?

Les personnes qui font face à une situation difficile trouvent souvent réconfort et force auprès d'autres personnes qui connaissent, ou qui ont connu, une situation similaire. Les groupes de soutien permettent à ceux qui ont des sujets de préoccupation et des besoins communs de partager leurs expériences, leurs difficultés et leurs sentiments.

Sensibilisa-  
tionEnfants et  
jeunesClimat et  
environ-  
nementConflits et  
consolida-  
tion de la  
paixGouvernance  
et corruptionGestion des  
risques de  
catastropheDiscrimi-  
nation et  
inclusionAlimentation  
et moyens  
de  
subsistanceÉgalité des  
sexes et  
Violences  
sexuellesSanté et  
VIHInfluencer  
les  
décideursMigration et  
traite des  
personnesEau,  
assainis-  
sement et  
hygiène

Les groupes de soutien peuvent être particulièrement utiles dans les contextes où les personnes connaissent le rejet, la stigmatisation et la discrimination en raison de problèmes comme l'Ebola, le VIH ou les violences sexuelles. Les personnes qui subissent la stigmatisation peuvent ressentir la solitude, l'isolement, la crainte, l'anxiété et la culpabilité. La participation à un groupe de soutien peut aider à alléger ces sentiments. Les groupes de soutien apportent amitié et soutien émotionnel. Les personnes peuvent affronter leur situation difficile avec une plus grande efficacité et trouver la guérison et les moyens de satisfaire leurs besoins dans un environnement bienveillant, propice à la compréhension. Les membres du groupe peuvent partager informations, connaissances, idées et expériences. Les personnes parlent et écoutent, se soutiennent mutuellement et souvent peuvent aller de l'avant avec une nouvelle force.



### Explication des mots utilisés

**Agressivité** – comportement hostile, violent ou destructeur.

**Confidentialité** – fait de garder les informations échangées au sein du groupe et de ne pas les partager avec des personnes externes au groupe.

**Objectif** – ne pas être influencé par des sentiments ou des opinions personnels.

**Préjugé** – opinion ou sentiment injuste et non raisonnable, surtout lorsqu'il est basé sur des informations insuffisantes.

**Psychologique** – mot qui désigne ce qui est relatif à notre esprit.

**Soutien psychologique** – processus selon lequel un professionnel qualifié aide une personne à faire face à ses problèmes en l'écoutant, en lui posant des questions et en la conseillant.

**Thérapeutique** – désigne un processus ou une action destinée à apporter la guérison.



### Brève description

Cet outil offre des conseils sur l'établissement et la facilitation d'un groupe de soutien communautaire efficace et thérapeutique.



### Les clés de la réussite

**Communication** : pour garantir le succès d'un groupe de soutien, il est essentiel que les participants se sentent en mesure de parler librement et d'échanger avec les autres membres.

**Confidentialité** : c'est l'un des éléments les plus importants d'un groupe car elle instaure la confiance parmi les membres. Il est important que les membres se sentent « en sécurité » pour partager des sentiments ou préoccupations très personnels.

**Le facilitateur doit connaître ses limites** : lorsque des problèmes soulevés nécessitent une intervention ou un soutien médical ou professionnel, le facilitateur doit orienter la personne vers un médecin ou un professionnel qualifié.

**Respect mutuel** : il est extrêmement important que le facilitateur encourage le respect entre les membres du groupe et veille à ce que chacun s'exprime et agisse avec gentillesse et respect à l'égard des autres membres du groupe.

**Exemples de types de groupe :**

- Les survivants de violences basées sur le genre.
- Les personnes infectées ou affectées par le VIH.
- Les personnes affectées par l'Ebola.

**Que faut-il faire ?****Avant de commencer**

Avant d'établir un groupe de soutien, il est utile de réfléchir aux questions suivantes :

- Pourquoi formez-vous un groupe ?
- Qui espérez-vous attirer ? Y a-t-il suffisamment de personnes affectées par ce problème pour former un groupe ? Il est recommandé de créer des groupes distincts pour les hommes et pour les femmes. Cela contribuera à la confiance, au partage et à la franchise au sein du groupe.
- Combien de personnes comprendra-t-il ? (La taille idéale est entre 8 et 12 personnes.)
- Où vous réunirez-vous ? Le lieu est-il accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ?
- À quelle fréquence vous réunirez-vous ? Quel est le moment qui conviendra le mieux aux membres du groupe ?
- De combien de temps aurez-vous besoin ?
- Quels sont vos buts ?
- Y aura-t-il un coût ? (Il faudra tenir compte des coûts de transport éventuels pour certaines personnes éloignées.)
- Qui facilitera le groupe ?
- Quels services locaux sont disponibles dans votre secteur et pourraient vous aider ? Par exemple : centres de santé, services de soutien psychologique et experts sur certains sujets.

**Le rôle du facilitateur**

Le facilitateur joue un rôle très important dans l'établissement d'un groupe de soutien. Il ou elle est généralement un volontaire expérimenté ayant reçu une formation de base en soutien psychosocial. Souvent, les personnes qui ont appris à surmonter un certain problème peuvent devenir de bons modèles et de bons facilitateurs. Au fil du temps, le rôle du facilitateur sera réduit et le groupe pourra devenir autonome.

Un facilitateur efficace doit avoir une bonne compréhension de ses propres forces et faiblesses et ne doit pas laisser ses propres émotions et croyances affecter le processus du groupe. Le facilitateur doit, si possible, bénéficier du soutien et de la supervision continus d'une personne hautement qualifiée qui peut apporter son concours et son aide pour les problèmes pouvant être soulevés. Cette personne pourrait faire partie du gouvernement local ou d'un organisme professionnel. Dans certains contextes, les facilitateurs pourraient se soutenir et se superviser mutuellement.

Sensibilisa-  
tionEnfants et  
jeunesClimat et  
environ-  
nementConflits et  
consolida-  
tion de la  
paixGouvernance  
et corruptionGestion des  
risques de  
catastropheDiscrimi-  
nation et  
inclusionAlimentation  
et moyens  
de  
subsistanceÉgalité des  
sexes et  
Violences  
sexuellesSanté et  
VIHInfluencer  
les  
décideursMigration et  
traite des  
personnesEau,  
assainis-  
sement et  
hygiène

## C2 ÉTABLIR DES GROUPES DE SOUTIEN

Le facilitateur doit veiller à ce que les discussions ne dépassent pas le niveau de ses propres compétences, formation et expérience. Par exemple, si une personne du groupe souffre de problèmes de santé mentale comme la dépression, et si le facilitateur n'est pas un conseiller psychologique ou un docteur qualifié, il ou elle devra orienter cette personne vers un service de soutien professionnel, comme un service de soutien psychologique.

### Caractéristiques d'un facilitateur efficace :

- Accessible et patient, digne de confiance et fiable.
- Capable de comprendre les émotions des autres.
- Capable de communiquer avec les autres et de faciliter la communication.
- Investi et engagé à l'égard des personnes affectées par le problème.
- Attitude positive envers lui-même/elle-même et envers les membres du groupe.

Une personne qui a connu un traumatisme mais ne l'a pas encore surmonté ou qui a d'autres problèmes émotionnels non résolus ne sera probablement pas un bon facilitateur. Le facilitateur ne doit pas non plus faire de commérages, avoir des préjugés sur certaines personnes ou certains groupes, ni montrer du doigt certaines personnes ou certains groupes. Le groupe de soutien doit pouvoir demander au facilitateur de quitter son rôle si sa façon de faciliter est néfaste pour des membres quelconques du groupe.

Les conseils et suggestions qui suivent sont destinés au facilitateur d'un groupe de soutien.

### Démarrer

- Formez votre groupe. Invitez les personnes qui, selon vous, en bénéficieront. Bien que les groupes de soutien soient établis pour certaines personnes (qui ont connu ou qui connaissent une difficulté ou un traumatisme particulier), assurez-vous que nul n'est injustement exclu (par exemple en raison de son âge, de son appartenance ethnique ou de son handicap).
- Commencez votre première réunion en expliquant la finalité du groupe et demandez aux membres de se présenter. Donnez-leur le temps de faire connaissance de manière détendue.
- Permettez aux participants d'établir leurs propres règles de base. Celles-ci pourraient inclure :
  - La confidentialité – tout ce qui est échangé dans le groupe doit rester au sein du groupe.
  - Présence – tous les membres doivent assister régulièrement aux sessions.
  - Ponctualité – chacun doit respecter l'heure convenue pour démarrer chaque session.
  - Respect mutuel – les membres doivent respecter les opinions des autres membres du groupe.
  - Participation – tous les membres doivent faire l'effort de participer aux discussions.
  - Écouter les autres – chacun a le droit de participer et de communiquer ses idées. Les autres membres du groupe doivent écouter la personne qui parle. Une seule personne doit parler à la fois.

Ces règles peuvent être revues et mises à jour de temps à autre. Le groupe doit discuter de la façon de résoudre les problèmes au cas où les recommandations ne seraient pas suivies.

- Encourager la communication au sein du groupe dès le départ. Il est essentiel que les participants s'expriment et échangent les uns avec les autres.
- Clarifier les objectifs du groupe. Chaque groupe aura des buts, objectifs et activités différents. Ce sont les membres qui les détermineront. Ils devront décider des sujets qu'ils aborderont et de ce qu'ils souhaitent tirer du groupe. Il se peut que les membres du groupe ne connaissent pas les thèmes ou sujets qui peuvent être couverts ; vous pourrez donc les aider et les guider.
- Clarifier les attentes : les personnes qui rejoignent un groupe ont parfois de fausses attentes ou des attentes non réalistes. Ils pourraient s'attendre à recevoir des biens matériels, un emploi ou de l'argent, ou même à trouver un remède magique. Lorsque le groupe ne répond pas à ces attentes, ces personnes sont déçues et décident de le quitter. Il est important d'expliquer très clairement, dès le départ, ce qui peut raisonnablement être accompli par le groupe.

## La phase opérationnelle/de fonctionnement

### **Préparer les réunions**

Il est utile d'avoir un programme ou un sujet de discussion pour chaque réunion. Les groupes pourraient décider de préparer des sujets avant la prochaine réunion ou de choisir un sujet au début de chaque session. Vous pourriez envisager d'inviter à certaines réunions une personne externe qui pourrait être une source d'inspiration. Il est important que les membres puissent communiquer au groupe ce qu'ils ressentent ce jour-là. S'il y a des questions qui demandent une attention immédiate, il est généralement préférable d'être flexible et de se pencher sur ces questions.

### **Se préparer à l'imprévisible et à la possibilité de conflits**

Même si certains groupes sont très bien structurés, des choses imprévisibles peuvent parfois se produire et vous devrez être prêt à réagir à ces situations. Par exemple, un conflit pourrait surgir au sein d'un groupe et créer des difficultés. Le conflit sera peut-être difficile à gérer mais si vous réagissez efficacement, il peut conduire au développement des membres individuels ainsi que du groupe dans son ensemble.

### **Développer un sentiment « d'appropriation » au sein du groupe**

Les groupes se développent différemment en fonction de nombreux facteurs, par exemple selon qu'ils sont ouverts à tous ou à certaines personnes seulement, selon leur durée d'existence, etc. Il est important de réévaluer régulièrement les objectifs du groupe. Lorsque les membres se connaîtront mieux mutuellement et au fur et à mesure que la confiance s'installera, le facilitateur pourra devenir moins actif dans le groupe. À ce stade, les membres du groupe prendront généralement plus de responsabilités et auront un sentiment « d'appropriation » du groupe. Ils voudront peut-être donner au groupe une nouvelle orientation. Par exemple, de nombreux groupes et activités générateurs de revenus naissent de groupes de soutien.

Sensibilisation
Enfants et jeunes
Climat et environnement
Conflits et consolidation de la paix
Gouvernance et corruption
Gestion des risques de catastrophe
Discrimination et inclusion
Alimentation et moyens de subsistance
Égalité des sexes et Violences sexuelles
Santé et VIH
Influencer les décideurs
Migration et traite des personnes
Eau, assainissement et hygiène

### **Faciliter un groupe « thérapeutique » (qui conduit les membres du groupe à la guérison)**

Un groupe est susceptible d'être thérapeutique si les participants peuvent exprimer ouvertement leurs sentiments, leurs émotions et leurs pensées dans un environnement où règnent la confiance et le respect mutuels. Essayez de diriger la discussion sur des sujets ou problèmes qui ont le potentiel d'avoir un effet thérapeutique. Les sujets n'ont pas tous le même effet sur les pensées, les sentiments et les actions des participants. Souvent, les sujets qui ont un plus grand potentiel thérapeutique (comme les relations, le mariage, la famille) n'apparaissent pas naturellement. Le facilitateur devra essayer d'encourager la discussion sur ces thèmes sans faire pression et sans briser l'harmonie du groupe.

#### **Garantir la confidentialité**

C'est l'un des éléments les plus importants d'un groupe. La confidentialité dans un groupe crée la confiance parmi les membres. Il est important que les membres se sentent « en sécurité » pour partager des sentiments ou préoccupations très personnels.

#### **Être conscient des problèmes potentiels et se préparer à cette éventualité. Par exemple :**

Préjugés : nulle personne ne doit se sentir jugée ou critiquée après avoir communiqué ce qu'elle pense ou ce qu'elle ressent. Les différences d'opinions doivent être abordées ouvertement, et les idées de tous doivent être respectées, même si elles sont très différentes.

Comportement inacceptable : un comportement est inacceptable s'il ne respecte pas les règles de base du groupe ou s'il est offensant, par exemple l'agressivité, le non-respect, les injures ou l'ivresse. Le facilitateur doit considérer les raisons de ce comportement et le groupe doit décider, d'un commun accord, comment répondre à la situation.

Peu de présence et retard : ce sont des problèmes courants. Il faudra en étudier les raisons et le groupe pourra décider comment y faire face. Dans certains cas, quelques membres du groupe auront besoin d'aide.

Faire de quelqu'un un bouc émissaire : cela arrive lorsqu'un membre du groupe est rendu responsable de différents problèmes pouvant surgir au sein du groupe. Cela permet aux autres membres du groupe de poursuivre leurs relations de manière harmonieuse, aux dépens du membre mis en cause. Dans ces cas-là, il est important que le facilitateur s'en aperçoive et intervienne pour résoudre le problème tout en restant objectif et neutre.

Un membre domine la conversation : si cela se produit, le facilitateur doit se demander *pourquoi* cette personne parle tant, évaluer le degré d'intérêt des autres membres du groupe et tenter d'évaluer le potentiel thérapeutique de la contribution de cette personne. Pour intervenir, vous pourriez demander aux autres membres ce qu'ils pensent ou poser une nouvelle question.

Sensibilisation
Enfants et jeunes
Climat et environnement
Conflits et consolidation de la paix
Gouvernance et corruption
Gestion des risques de catastrophe
Discrimination et inclusion
Alimentation et moyens de subsistance
Égalité des sexes et violences sexuelles
Santé et VIH
Influencer les décideurs
Migration et traite des personnes
Eau, assainissement et hygiène

**Discrimination** : il est très important que les personnes ayant des vulnérabilités spécifiques ne se sentent pas exclues du groupe ou empêchées de s'y exprimer. Cela peut inclure les personnes handicapées ou issues d'un groupe ethnique différent. Il serait utile d'en discuter lors de la première session et d'établir une compréhension commune.

### Mettre fin à un groupe de soutien

Le processus définissant comment mettre fin à un groupe est en grande partie déterminé par la façon dont il a été créé, à savoir pour une durée déterminée ou indéterminée. Il sera également fonction des émotions des membres du groupe. S'il s'agit d'un groupe à durée déterminée, le facilitateur devra aider les membres à se préparer au moment où il prendra fin, car ils pourraient ressentir de la tristesse ou de l'anxiété au sujet de l'avenir. Lorsqu'un groupe cesse d'exister, les personnes doivent être encouragées à développer des systèmes de soutien en dehors du groupe.



### Pour en savoir plus

- Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2009) Le soutien psychosocial fondé sur la communauté : PowerPoints destinés au formateur <http://pscentre.org/topics/training-kit-publications>
- Organisation mondiale de la Santé (2005) Mental Health and HIV/AIDS, Psychosocial support groups in antiretroviral (ARV) therapy programmes (Santé mentale et VIH/sida, les groupes de soutien psychosocial dans les programmes de thérapie antirétrovirale (ARV)). [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43199/1/9241593105\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43199/1/9241593105_eng.pdf)

#### Outils complémentaires

- A1 – Révéler la stigmatisation à l'égard des personnes handicapées : informations pour les facilitateurs [A1: *Discrimination & inclusion-1*]
- A1 – Révéler la violence à l'encontre des femmes et des filles : informations pour les facilitateurs [A1: *Égalité des sexes et Violences sexuelles -1*]
- A1 – Révéler le VIH : informations pour les facilitateurs [A1: *Santé et VIH-1*]
- A2 – Mes supporteurs : lutter contre la stigmatisation liée au VIH [A2: *Santé et VIH-3*]
- A2 – Comment le VIH affecte-t-il les moyens de subsistance ? [A2: *Santé et VIH-4*]
- B – Attitudes à l'égard de la maladie et de la différence (étude biblique) [B: *Discrimination & inclusion-1*]
- B – Aimer les personnes marginalisées (étude biblique) [B: *Discrimination & inclusion-2*]
- B – Prendre soin de la veuve et de l'orphelin (étude biblique) [B: *Discrimination & inclusion-3*]
- B – Handicaps – connaître notre vraie valeur (étude biblique) [B: *Discrimination & inclusion-4*]
- B - Chacun d'entre nous est spécial aux yeux de Dieu (étude biblique) [B: *Discrimination & inclusion-5*]
- B – Le VIH et le sida et la gloire de Dieu (étude biblique) [B: *Santé et VIH-3*]
- B – La guérison de la lèpre est au cœur de l'Évangile [B: *Santé et VIH-2*]
- B – Jésus et les personnes atteintes de la lèpre [B: *Santé et VIH-3*]

Sensibilisation

Enfants et jeunes

Climat et environnement

Conflits et consolidation de la paix

Gouvernance et corruption

Gestion des risques de catastrophe

Discrimination et inclusion

Alimentation et moyens de subsistance

Égalité des sexes et Violences sexuelles

Santé et VIH

Influencer les décideurs

Migration et traite des personnes

Eau, assainissement et hygiène