

# Les stratégies qui nous aident

## Affirmation



Oui

Cela signifie dire « oui, vous avez une opinion, un intérêt ou sentiment valide, ... » avant d'orienter vers une structure ou d'engager une procédure.

## Interrogation



Poser des questions

Posez question à la personne (ou groupe) des questions directs afin de l'aider à se diriger vers une structure ou à obtenir plus d'informations pour vous aider à savoir vers où orienter la personne ou le groupe.

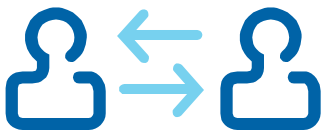
## Orientation



Dire

Indiquez à une personne quoi faire ou ce que vous allez faire ou ce que vous voulez que le groupe fasse de façon respectueuse.

## Compréhension



Ressentir

Témoignez votre respect à l'égard de leurs sentiments, que s'il s'agisse de frustration, de confusion ou de résistance. Comprenez le fait que les déclarations commencent souvent par des expressions comme « C'est difficile... » ou « Ça peut être vraiment difficile ... » avant toute orientation;

## Soutien



Rejoindre la position de l'autre

Soutenez la personne dans sa position ou lui apportez votre aide. « Moi aussi... » ou « Parfois, nous sommes nombreux à... »



# Les stratégies qui nous aident : Programme

## Affirmation :

- Ex** « C'est exactement comme ça que le traumatisme fonctionne. Vous appuyez sur un bouton et tout s'active. Dites-nous où vous en êtes à présent. »
- Ex** « Votre histoire est longue et difficile. Racontez-nous ce qui se passe en ce moment. »

## Interrogation :

- Ex** « Pouvez-vous nous dire ce qui se passe en ce moment ? »
- Ex** « Pendant la minute qu'il nous reste, pouvez-vous nous dire ce qui se passe en ce moment ? »

## Orientation :

- Ex** Le sablier nous indique que le temps est écoulé et que nous devons passer à la personne suivante pour le moment. Nous reviendrons vers vous à la fin pour faire suite à votre récit .»
- Ex** « Excusez-moi, mais je dois vous interrompre pour être sûr d'entendre tous les membres de notre groupe aujourd'hui. »

## Compréhension (compassion) :

- Ex** « C'est difficile de tout raconter en une petite minute, mais dites-nous ce qui se passe en ce moment. »
- Ex** « Ce délai peut paraître gênant, mais nous devons l'imposer. Racontez-nous ce qui se passe en ce moment. »

## Soutien (rejoindre la position de l'autre) :

- Ex** « Je sais à quel point il est facile de se perdre dans nos récits. Dites-nous à quel problème vous faites face en ce moment. »
- Ex** « Ça m'a pris un bon moment pour apprendre à faire ça. Dites-nous ce qui se passe en ce moment. »
- Ex** « Voyons si j'arrive à vous aider à revenir à l'instant présent. »



# Guide de l'animateur 1 : Programme

## Utilisez le programme :

- À chaque réunion
- Lorsque le bilan d'une personne dure trop longtemps

## Pourquoi le programme est-il important ?

- Il aide les membres du groupe à s'habituer à la structure et aux valeurs fondamentales du groupe de soutien.
- Il permet au groupe de se focaliser en premier sur le travail de groupe.
- Il permet aux participants de raconter leur histoire, en une ou deux minutes, sans interruptions ou sans qu'on leur pose des questions.

### Étapes : Bienvenue

1. Présentez les animateurs et remerciez les nouveaux arrivants. Demandez-leur comment ils ont découvert le groupe et indiquez-leur la table des ressources/les informations concernant l'adhésion.
2. Dites-leur que ce groupe est destiné aux jeunes et aux personnes plus âgées.
3. Distribuez le document sur les directives et les fondements (ou placez-les sur les chaises avant la réunion).
4. Indiquez le programme de la réunion.
5. Lisez la description des directives du groupe et demandez aux membres du groupe de lire le document ou le graphique des directives du groupe. Lisez la description des principes du soutien et demandez aux membres du groupe de lire le document ou graphique s'y rapportant.
  - a. Dites : « Par vote à main levée, pouvons-nous nous mettre d'accord pour observer ces directives de groupe et les accepter pendant cette réunion ? »
6. Si un des animateurs est un journaliste mandaté et qualifié, il doit en informer le groupe immédiatement afin que ses membres puissent choisir ce qu'ils veulent partager pendant la réunion. (Vous pouvez passer cette étape si aucun des animateurs n'est un journaliste mandaté ou s'il n'y a pas de nouveau participant.)
  - a. Dites : « La sécurité et la confidentialité sont des éléments de première importance au sein de notre groupe. Nous manquons à nos obligations de confidentialité uniquement lorsqu'une personne est en danger. »
  - b. Puis, décrivez les exigences liées à votre permis d'exercice/certification. Par exemple : « Je suis un(e) spécialiste du soutien certifié(e) dans notre État et ma certification m'oblige à signaler tout danger suspecté à ses autorités compétentes. Je veux que le groupe sache que j'assume deux rôles ici pour que tout le monde se sente en sécurité. »
7. Introduisez la phase de bilan.
  - a. Dites : « Nous allons faire un tour de table et demander à chacun de se présenter brièvement et de nous raconter ce qui se passe actuellement dans sa vie. »
  - b. « Nous avons fixé une limite de temps d'une ou deux minutes que nous respecterons à l'aide d'un sablier pour qu'il nous reste assez de temps pour discuter ensemble. Je vais prendre quelques notes afin que de nous assurer d'aborder les problèmes dont vous faites part aujourd'hui. »
  - c. « Rappelez-vous que vous pouvez passer votre tour et que vous pouvez le faire pour n'importe quelle raison. Je vais commencer. »

## Passage de la phase de bilan à la phase de travail de groupe/discussion

1. Occupez-vous tous les récits de crise en premier.  
**Ex** « \_\_\_\_\_, vous avez l'air d'être en difficulté en ce moment. Concentrons-nous sur d'abord sur votre situation. »
2. Demandez si une personne du groupe fait face à un dilemme urgent.  
**Ex** « Est-ce que quelqu'un a besoin de temps ce soir pour aborder un problème urgent ? »
3. Écoutez pour connaître les thèmes abordés.  
**Ex** « Plusieurs d'entre vous sont préoccupés par leurs conditions de logement. Commençons par-là. »
4. Généralisez une situation particulière.  
**Ex** « Vous faites face à un problème que nombre d'entre nous avons rencontré. Dites-nous-en un peu plus. »
5. Proposez une solution provisoire.  
**Ex** « Je pense qu'on peut dès maintenant apporter une solution à la situation de pour l'aider. Montrons-lui des ressources de NAMI ou de ses groupes affiliés. »  
**[Donnez des numéros de téléphone ou des documents d'information à la fin de la réunion.]**

## Travail de groupe

Utilisez les graphiques et vos guides de l'animateur pour animer le groupe de façon active. Indiquez les graphiques et suivez les guides de l'animateur pas à pas. Ils ont tous leur utilité.

### Étapes : Conclusion

1. Cinq minutes avant la fin de la réunion, commencez à signaler le fait qu'elle va toucher à sa fin.
2. Remerciez tout le monde et reconnaissez le courage avec lequel les participants traversent les moments difficiles.
3. Remerciez ceux qui sont venus même si les choses allaient bien car leur contribution à la discussion du groupe a été précieuse.
4. Terminez la réunion sur une note optimiste et positive. Fins optionnelles :
  - Lisez à tour de rôle les principes ou une citation de motivation (les contenus fournis ne doivent pas être de nature religieuse).
  - Demandez à tout le monde de citer à tour de rôle une chose qu'ils feront pour eux-mêmes au cours de la semaine suivante. Vous commencez.

## Règles d'or

- Les quatre graphiques sur la structure doivent être affichés sur les murs.
- Commencez toujours par les animateurs pour qu'ils servent d'exemple pour montrer comment utiliser le temps imparti pour effectuer la phase de bilan.
- Utilisez la feuille de prise de notes pour classer les sujets par ordre de priorité pendant le travail de groupe.

# Les stratégies qui nous aident : Directives de groupe

## Affirmation :

« C'est facile d'être submergé par les événements du passé. Passons aux choses du présent comme le suggère les directives du groupe sur le mur. »

**Ex**

« Certes, votre point de vue est clair, mais les directives du groupe nous demandent d'être compatissants même lorsqu'on ne comprend pas. »

**Ex**

« Les façons de faire les choses de chacun sont tout à fait valides. Les directives du groupe suggèrent de respecter la manière dont chacun fait face aux difficultés. »

**Ex**

« Nos directives de groupe souhaitent que l'on se concentre sur le présent. Pouvez-vous nous dire de quelle façon cela vous affecte à présent ? »

## Interrogation :

« Vous vous souvenez de l'engagement que nous avons pris concernant la confidentialité dans les directives du groupe ? »

**Ex**

« Les directives du groupe rappellent que nous nous devons le respect mutuel. **[Au groupe :]** Pourquoi est-ce si important ? »

**Ex**

« Souvenez-vous de nos directives de groupe et essayons de ne pas monopoliser le temps imparti lorsque nous avons la parole. Je vois que (un(e) autre participant(e) souhaite ajouter un commentaire. »

**Ex**

## Orientation :

« Revenons aux directives de groupe et gardons la conversation dans le moment présent. »

« Nos directives de groupe interdisent le bavardage car c'est difficile d'entendre et de contribuer à la conversation lorsque plus d'une personne parle. »

**Ex**

**Ex**

**Ex**

## Comprendre (compatir) :

« C'est tellement difficile de résumer des événements traumatisants et de se concentrer dessus à présent ! »

**Ex**

« Il peut être parfois très difficile de comprendre la réaction d'une autre personne face à la maladie mentale. »

**Ex**

« Compatir peut être compliqué quelquefois, mais nos directives de groupe nous demandent d'essayer. »

## Soutien (rejoindre la position de l'une autre) :

**Ex**

« J'en ferai de même lorsque je parlerai de mon histoire. Essayez simplement et arrêtez-moi ! Mais nos directives de groupe nous rappellent que l'on doit se concentrer sur ce qui est en train de se passer maintenant. »

**Ex**

« Je suis enclin à la critique aussi, surtout lorsqu'il s'agit de ma propre famille. Les directives de groupe nous rappellent que nous devons être respectueux et accepter les autres tels qu'ils sont. »

**Ex**

« Je me souviens avoir eu exactement la même réaction. Les directives de groupe sont vraiment utiles lorsqu'elles nous rappellent d'être attentifs aux autres »



**Astuce :** L'« Affirmation » est la meilleure stratégie à adopter lorsqu'un animateur doit, dans un premier temps, manifester son respect, mais également pour faire appliquer la règle du groupe qui n'a pas été respectée. La réponse initiale peut être suivie par l'utilisation des stratégies de soutien ou de compréhension. En tant que chef de groupe, il est important de donner une réponse ferme et assurée lorsque des difficultés de ce type surviennent au sein du groupe.





# Guide de l'animateur 2 : Directives de groupe

## Utilisez les directives de groupe lorsque :

- Une de ces directives n'est pas respectée, par exemple :
  - Un membre du groupe (ou le groupe) poursuit son discours pendant trop longtemps ou n'arrive pas rester dans le présent.
  - Quelqu'un est irrespectueux ou ne se montre pas compatissant (cela inclut les remarques désobligeantes).
  - Quelqu'un manque aux obligations de confidentialité.

## Pourquoi les directives de groupe sont-elles importantes ?

- Elles aident à gérer le rythme et les procédures, et à assurer la sécurité au sein du groupe.

### Étapes :

1. Sans le dire, choisissez les directives qui s'appliquent à la situation.
2. Intervenez calmement en utilisant une stratégie pour orienter la personne ou le groupe vers les directives.

**Ex** Orientation : « Assurons-nous que notre discussion que nous avons ici reste confidentielle. »

**Ex** Compréhension : « Il peut être difficile de comprendre la réaction d'une autre personne face à ce sujet, mais les directives du groupe nous demandent d'être compatissants à l'égard des situations des autres. »

### Règles d'or

- Ne les sermonnez pas et restez dans la douceur.
- Vous devez toujours être un modèle de respect pour la personne irrespectueuse.
- Rappelez-vous qu'il est normal que les gens oublient les règles au sein des groupes.
- Consultez les graphiques/documents et attribuez la situation aux directives du groupe !
- Redirigez le groupe vers les directives de groupe et puis revenez à un travail de groupe positif.
- Soyez prêt à passer à une autre personne ou à revenir au sujet en cours de discussion

## Directives de groupe

Les directives de groupe nous indiquent la façon dont nous allons tenir compte des uns et des autres au sein du groupe. Elles instaurent une considération mutuelle et un espace d'acceptation et de protection qui est souvent difficile à trouver à l'extérieur. Nous les suivrons à chaque réunion afin de créer le sanctuaire et l'espace sûr dont nous avons besoin.

1. Commencez et terminez à l'heure
2. Temps imparti pour le bilan
3. Respect absolu de la confidentialité
4. Soyez respectueux
5. Soyez attentifs aux autres, n'interrompez pas et ne monopolisez pas la discussion
6. Maintenez la conversation dans le présent
7. Soyez compatissant à l'égard des situations des uns et des autres

# Les stratégies qui nous aident : Principes du soutien

## Affirmation :

- « Vous avez raison. Nous sommes souvent paralysés par la stigmatisation. »
- Ex** Observons le graphique concernant les principes du soutien sur le mur... »
- « Je vois que vous avez un avis catégorique concernant les difficultés que vous avez rencontrés à cause de votre traitement. »
- Ex**

## Interrogation :

- « Est-ce que vous voyez un principe qui s'applique à votre situation ? »
- Ex** « Est-ce que beaucoup d'entre nous ici font face à ce problème **[levez la main]**? Quel principe peut nous guider ? »
- Ex**

## Orientation :

- « Remettons les commentaires négatifs à plus tard et voyons ce que les principes nous disent. » « Passons au graphique sur les principes et trouvons un objectif à atteindre lorsque tout semble très difficile. »
- Ex**
- Ex**

## Compréhension (compassion) :

- Ex** « Ce que vous traversez est extrêmement difficile, mais il existe peut-être un principe qui peut nous guider. »
- Ex** « C'est vraiment frustrant se retrouver dans des situations sur lesquelles on a aucun contrôle et dans lesquelles on se sent impuissant. Un des principes peut peut-être vous aider. »

## Soutien (rejoindre la position de l'autre) :

- Ex** « Oui, ça peut être déprimant pour aussi. Je pense qu'un des principes peut être utile. »
- Ex** « Beaucoup d'entre nous ont du mal avec ce problème en particulier. Quel principe peut nous guider ? »





# Guide de l'animateur 3 : Principes du soutien

## Utilisez les principes du soutien lorsque :

- Quelqu'un ou le groupe est négatif ou ressent du désespoir à l'égard d'un problème sur lequel il n'a pas de contrôle ou très peu.
- Le problème personnel d'une personne peut avoir un lien avec objectif universel que nous essayons tous d'atteindre.

## Pourquoi les principes du soutien sont-ils importants ?

- Ils nous rapprochent de nos plus hautes aspirations lorsque l'on fait face à la maladie mentale.
- Ils permettent de faire en sorte que tout le monde partage ses réflexions sur ces principes.



**Astuce :** Si le groupe commence à parler de stigmatisation, de culpabilité, de difficultés à faire face aux problèmes, de résistance au traitement, orientez-le vers les principes du soutien.

### Étapes :

1. Utilisez une stratégie pour orienter la personne vers le graphique des principes du soutien affiché sur le mur.

**Ex** Orientation : « Jetons un coup d'œil aux principes du soutien et trouvons un objectif que nous pouvons essayer d'atteindre quand les choses deviennent difficiles. »

**Ex** Soutien : « Nous sommes nombreux à rencontrer ce problème en particulier. »

2. Demandez à la personne de donner un principe qui peut s'appliquer à sa situation.

**Ex** « Quel principe pourrait vous guider dans cette situation ? »

3. Demandez aux membres du groupe quel principe s'est appliqué ou d'indiquer les choses qu'ils les ont aidés lorsqu'ils se trouvaient dans une situation similaire.

**Ex** « Quel principe s'est appliqué ou quelles sont les choses qui vous ont aidé lorsque vous vous trouviez dans une situation similaire ? »

4. Faites en sorte que le groupe discute des principes.

« Pourquoi ne pas discuter de ça pendant une minute ? »



**Astuce :** Si le groupe commence par indiquer les principes sans en discuter, demandez-leur comment ils peuvent arriver à en appliquer un parmi ceux mentionnés. Rappelez-vous que vous devez maintenir la discussion.

## **Règles d'or**

- Ne choisissez jamais un principe pour une autre personne
- Ne leur donnez jamais de directives en ce qui concerne les principes et ne leur faites jamais la morale
- Interrogez la personne qui reste silencieuse (seulement au moment où vous le pouvez) ; tout le monde à quelques choses à dire à propos de ces grands objectifs
- Ne revenez pas en arrière et faites un résumé de la discussion



## Principes du soutien

Les principes du soutien représentent les objectifs que nous essayons d'atteindre dans notre lutte pour accepter la maladie mentale. Ils représentent notre système de croyance à l'égard des vérités essentielles et universelles, qui nous guident et nous renforcent lorsque nous faisons face à ce problème particulier que nous oppose la vie.

1. Nous voyons la personne en premier, et non la maladie.
2. Nous reconnaissons que le fait que les maladies mentales sont des maladies peuvent qui avoir des déclencheurs environnementaux.
3. Nous comprenons le fait que les maladies mentales peuvent être des choses traumatisantes.
4. Notre objectif est d'acquérir de meilleures capacités d'adaptation.
5. Nous devons plus forts grâce au partage d'expérience.
6. Nous rejetons la stigmatisation et ne tolérons pas la discrimination.
7. Nous ne jugeons pas la douleur des autres et encore moins la vôtre.
8. Nous nous pardonnons et rejetons tout sentiment de culpabilité.
9. Nous adoptons l'humour car il est sain.
10. Nous acceptons le fait que nous ne pouvons pas résoudre tous les problèmes.
11. Nous croyons que nous pourrions façonner notre futur.
12. Nous n'abandonnerons jamais tout espoir.

# Les stratégies qui nous aident : Étapes du processus émotionnel

## Orient ation :

**Ex**

« Prenons une minute pour observer le graphique des étapes du processus émotionnel. » « On dirait que le graphique des étapes

**Ex**

du processus émotionnel peut être utile ici. »



**Astuce :** Seule la stratégie d'orientation doit être utilisée en ce qui concerne les étapes du processus émotionnel. Soyez simplement direct.



# Guide de l'animateur 4 : Étapes du processus émotionnel de guérison

## Utilisez les étapes du processus émotionnel lorsque :

- Un membre du groupe a des sentiments intenses, tels que la confusion, la colère, le chagrin, etc.

## Pour les étapes du processus émotionnel sont-elles importantes ?

- Elles banalisent les sentiments douloureux ou extrêmement intenses afin d'aider la personne à déterminer ce dont elle a besoin et comme l'obtenir.

### Étapes :

1. Utilisez la stratégie d'orientation pour rediriger la personne vers le graphique des étapes du processus émotionnel affiché sur le mur.

**Ex** « Prenons un moment pour observer le graphique des étapes du processus émotionnel. »

2. Décrivez le graphique.

**Ex** « Voici un graphique représentant une série de réactions émotionnelles que l'on peut avoir face au traumatisme provoqué par la maladie mentale. Elles sont tout à fait normales et prévisibles. Comme nos expériences peuvent être cycliques, nous pouvons passer d'une étape à une autre au fur et mesure que les choses évoluent. »

3. Demandez à la personne de repérer l'étape à laquelle elle se situe sur le graphique et d'en parler brièvement.

**Ex** « À quelle étape pensez-vous être sur le graphique ? »

4. Posez des questions aux membres du groupe sur leurs besoins.

**Ex** « La zone où vous vous situez sur le graphique peut vous aider à déterminer ce dont vous avez besoin. Quelqu'un peut-il me dire ce dont il ou elle a eu besoin lorsqu'il ou elle était à cette même étape ? »

5. Demandez à la personne quels sont ses besoins.

**Ex** « En quoi le groupe peut vous aider en ce qui concerne vos besoins actuels ? »

6. Demandez au groupe d'indiquer comment la personne peut satisfaire ce besoin en trouvant des ressources pratiques et concrètes qui l'aideront dans l'immédiat.

**Ex** « Quels éléments connaissons-nous qui pourraient aider à satisfaire ce besoin ? »

### Règles d'or

- N'indiquez jamais à une personne l'étape à laquelle elle se trouve sur le graphique, mais demandez-le-lui plutôt.
- Utilisez cette structure avec parcimonie.
- Orientez systématiquement le groupe vers ce dont une personne a besoin à cette étape.

# Étapes du processus émotionnel de guérison

NAMI est présente pour vous à toutes les étapes.

## I. Faire face à des catastrophes

Crise/chaos/choc, déni,  
« banalisation » du  
désespoir, détachement

### Besoins :

Soutien  
Réconfort  
t  
Empathie à l'égard de la situation  
actuelle Aide à la recherche de  
ressources  
Gestion de crise  
Réconfort Empathie à  
l'égard de la peine  
d'autrui  
S'autoriser à être  
insensible Espoir

## II. Apprendre à faire face aux difficultés

Reconnaissance de la  
colère, de la culpabilité et  
du ressentiment  
Chagrin

### Besoins :

S'autoriser à exprimer ses  
sentiments  
Éducation  
S'occuper de  
soi Création  
de réseau  
Formation  
Lâcher prise  
Apprentissage du  
fonctionnement du  
système  
Espoir

## III. Passage à la défense de ses intérêts

Compréhension  
Acceptation  
Défense de ses  
intérêts/action

### Besoins :

Rétablissement d'un équilibre de vie  
Réactivité relative à la défense de ses  
intérêts  
Quête de sens  
Sentiment d'émancipation  
Activisme  
Espoir

# Les stratégies qui nous aident : Sujets difficiles

## Orient ation:

- Ex** « Parlons de ce sujet. Il est le plus difficile à aborder. »
- Ex** « Essayons de ne pas l'éviter. C'est un problème vraiment
- Ex** difficile. » « Abordons ce sujet très difficile. »



**Astuce :** Seule la stratégie d'orientation qui doit être utilisée pour traiter les sujets difficiles. Encore une fois, c'est l'animateur qui doit procéder au changement de sujet et diriger le processus de traitement suivant.







# Guide de l'animateur 5 : Sujets difficiles

## Utilisez le processus de traitement des sujets difficiles lorsque :

- Un membre du groupe mentionne un événement traumatisant, comme un suicide, un acte de violence, une arrestation, une détention, un internement forcé, un traumatisme lié à la perte d'un proche

## Pourquoi le processus de traitement des sujets difficiles est-il important ?

- Il permet à l'animateur de parler d'événements traumatisants

### Étapes

1. Traitez les sujets difficiles et menez la discussion avec empathie.

**Ex** « Parlons de ce sujet. Il est très difficile. »

2. Reconnaissez les vôtres.

**Ex** « J'ai vécu une expérience similaire concernant... »

3. Accordez l'ensemble du groupe en ce qui concerne le sujet en demandant d'effectuer un vote à main levée (assurez-vous de voter également). Puis, détendez l'atmosphère en entamant une discussion.

**Ex** « Combien d'entre vous ont déjà éprouvé un sentiment similaire ou vécu une expérience semblable? **[Pause pour effectuer le vote à main levée.]** Parlons de ce sujet. **[Pause pour les questions et discussion.]** »

4. Demandez à la personne qui fait face à la crise quels sont ses besoins particuliers actuels.

« De quoi pensez-vous avoir besoin immédiatement ? »

- Ex** 5. Voyez si le groupe peut aider en proposant des solutions pratiques et constructives.

**Ex** « Comment pouvons-nous aider\_à satisfaire ce besoin ? »

6. Référez-vous au graphique des principes du soutien et demandez à l'ensemble des membres du groupe d'indiquer le principe qu'ils trouvent le plus utile pour traverser leurs propres périodes difficiles.

**Ex** « J'aimerais poser la question suivante au groupe : Quel principe avez-vous trouvé le plus utile lorsque vous traversiez vos propres périodes difficiles ? »

7. Demandez à la personne faisant face à un traumatisme quel principe de soutien pourrait l'aider.

**Ex** « Pouvez-vous nous dire quel principe pourrait vous aider maintenant ? »

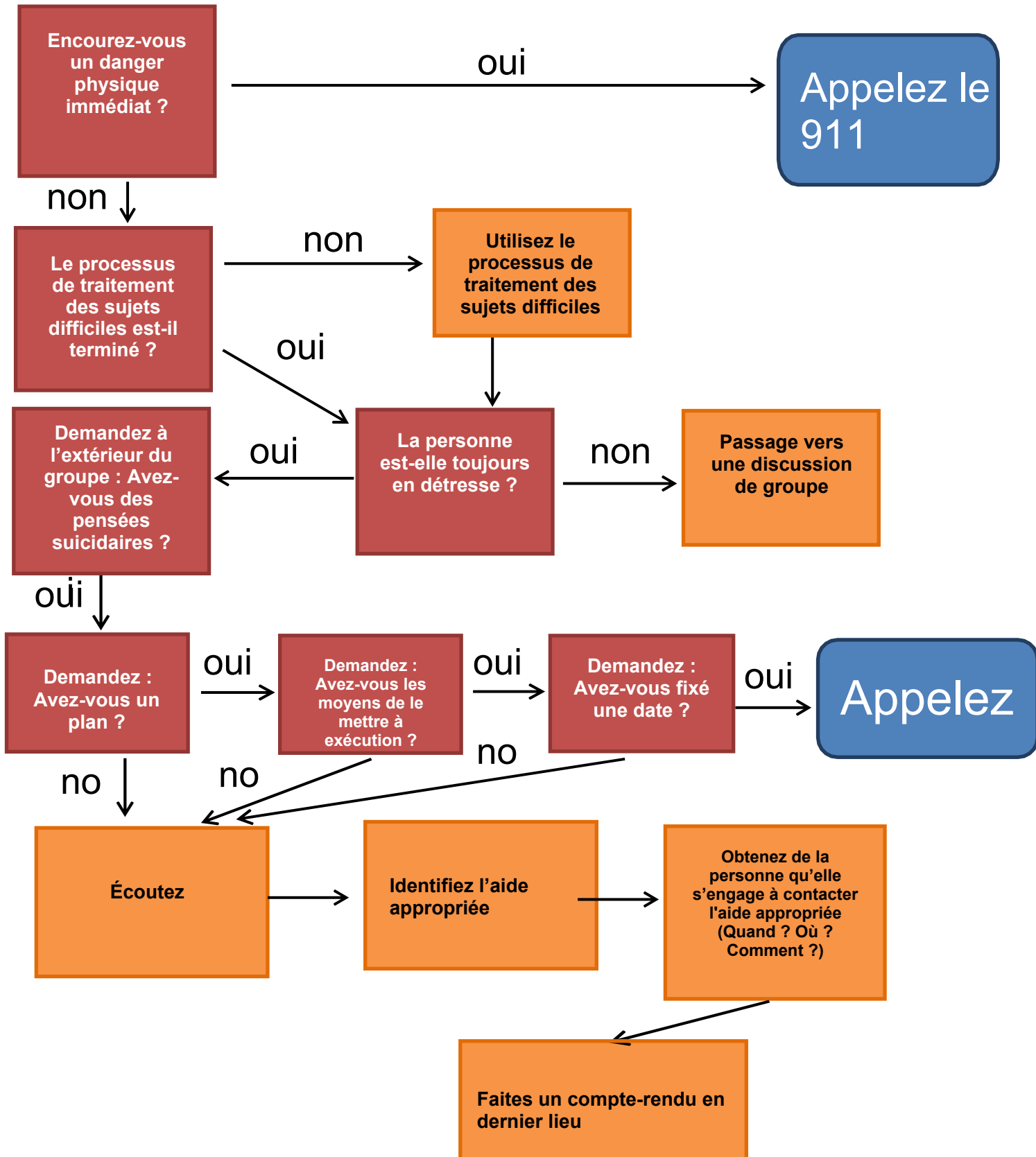
8. Pour finir, soulignez les points forts et concluez ce sujet sur une note positive.

**Ex** « Les principes du soutien nous aident à nous concentrer sur l'espoir en période difficile. Nous reconnaissons le courage et la détermination dont chacun des membres de ce groupe a fait preuve en traversant des événements traumatisants comme ceux-ci. »

## **Règle d'or**

- Abordez systématiquement un sujet concernant un événement traumatisant lorsqu'il est évoqué dans un groupe de soutien.

# Organigramme des procédures d'urgence



# Les stratégies qui nous aident : Groupe de la sagesse

## Affirmation :

**Ex** « Vous avez raison. Parfois le système ne fonctionne pas. Voyons si l'ensemble du groupe peut nous proposer quelque chose d'utile et de constructif concernant ce sujet. »

## Orientation :

**Ex** « Demandons à l'ensemble du groupe de nous aider. Est-ce que quelqu'un a quelque chose d'utile à proposer concernant cette situation ? »

**Ex** « C'est l'heure du groupe de la sagesse! »

**Ex** « Eh bien ! J'en vois beaucoup qui s'apitoient sur leur sort. Voyons tous ensemble ce que nous connaissons à propos de ce sujet, ce sera constructif. »



**Astuce :** Ces deux stratégies, c'est-à-dire l'affirmation et l'orientation, sont parfaites pour orienter le groupe, mais vous pouvez en choisir d'autres si vous le souhaitez.



# Guide de l'animateur 6 : Groupe de la sagesse

## Utilisez le groupe de la sagesse lorsque :

- Le groupe ou la personne a un problème commun relativement auquel il est possible de proposer des suggestions ou d'entreprendre des actions.
- Les membres du groupe commencent à se complaire dans leurs problèmes (« rien ne fonctionne, ça ne changera jamais... »)
- Les expériences vécues par les membres du groupe peuvent aider un autre membre.

## Pourquoi le groupe de la sagesse est-il important ?

- Il permet de puiser dans les expériences vécues et de connaître les membres du groupe.



**Astuce :** N'utilisez pas le groupe de la sagesse pour traiter des problèmes liés à la maladie sur lesquels une personne n'a pas ou peu de contrôle.

## Étapes :

1. Guidez la personne ou le groupe afin de clarifier ou de se concentrer sur un seul problème avant de discuter des solutions (posez des questions pour clarifier le problème lorsque cela est nécessaire).
  - Ex** S'il s'agit d'une personne : Dites : « Pouvez-vous en dire plus sur ce qui se passe avant que nous passions aux solutions ? »
  - Ex** S'il s'agit du groupe : Dites : « Clarifions le problème en question avant de passer aux solutions. »
2. Réaffirmez le problème afin de vous assurer qu'il s'agit du vrai sujet de la discussion.
  - Ex** « Il semble que vous demandez au groupe [**réaffirmez le problème**]. »
3. Une fois que le problème est clair, demandez au groupe de trouver des informations utiles et constructives afin de le résoudre.
  - Ex** « Que savons-nous à propos de ce sujet qui peut être utile ou constructif ? »
4. Demandez à la personne s'il existe une aide ou une ressource particulière utile maintenant que le groupe a partagé ses acquis d'expérience.
  - Ex** « Maintenant que vous avez écouté le groupe, avez-vous besoin d'en savoir plus sur comment accéder à une aide ou à une ressource particulière ? »
5. Demandez au groupe ce qu'il sait sur la manière d'y accéder.
  - Ex** « Que connaissons-nous qui pourrait aider \_\_\_ concernant ce besoin ? »

## Règle d'or

- Si les membres du groupe commencent à s'apitoyer sur leur sort, rappelez-leur de faire preuve de sagesse. Elle est constructive et utile.





# Guide de l'animateur 7 : Résolution de problème

## Utilisez la résolution de problème lorsque :

- Une personne continue de parler du même problème au groupe (elle est bloquée).
- Une personne continue de parler de plusieurs problèmes au groupe et n'arrive pas à se concentrer ou à les décomposer en petites parties gérables.
- Les problèmes s'accumulent et deviennent ingérables pour une personne

## Pourquoi résolution de problèmes est-elle importante ?

- Cela est utile pour résoudre un problème lorsqu'une personne a le sentiment que toutes les options disponibles pour le résoudre ont été épuisées.



**Astuce :** N'utilisez pas la résolution de problème pour résoudre les problèmes liés à la maladie et sur lesquels une personne n'a pas ou peu de contrôle, tels que les effets secondaires d'un médicament ou l'insensibilité à un traitement.

### Étapes :

1. Installez un tableau de conférence et ayez à disposition des marqueurs noirs et rouges.
2. Demandez à la personne l'autorisation d'utiliser le processus de résolution de problème.
  - a. « \_\_\_\_\_, est-ce que ça vous dérange si nous nous concentrons sur votre problème en utilisant un processus de résolution de problème structuré ? »
3. Demandez à la personne d'indiquer le problème auquel elle fait face. Attendez à entendre plusieurs problèmes différents. Écrivez chaque partie du problème séparément sous forme de liste sur le tableau de conférence.
4. Demandez à la personne de choisir l'élément le plus urgent dans la liste. Assurez-vous qu'il s'agit bien d'un seul problème.
5. Formulez-le sous forme d'énoncé de problème et écrivez ce dernier sur le tableau de conférence à l'aide d'un marqueur noir. Proposez une suggestion d'énoncé de problème mais assurez-vous que la personne soit d'accord. (Par exemple : « Comment est-ce que je peux... » ou « Qu'est-ce qu'on peut faire pour je puisse... »)
6. Demandez à la personne de donner des détails sur le problème concerné. Commencez par poser des questions essentielles (qui, quoi, quand, où, comment). Vous et le groupe aurez besoin de connaître tous les détails concernant le problème que la personne veut partager.
7. Demandez aux membres du groupe s'ils ont des questions sur les circonstances qui entourent le problème.
  - a. Dites au groupe : « Pour le moment, nous essayons seulement de comprendre le problème. Nous passerons aux solutions dans une second temps. »

NEXT PAGE



8. Demandez à la personne de parler de ses expériences passées. Quelles solutions a-t-elle essayées par le passé ? Dressez-en une liste sur une feuille de papier. Une fois énumérées, demandez à la personne de relever celles qui n'ont pas fonctionné et de les barrer à l'aide d'un marqueur. Laissez toutes les solutions qui ont plutôt bien fonctionné sur la liste.
  - a. Dites au groupe : « La pire façon de résoudre un problème, c'est de continuer à faire des choses qui ne fonctionnent pas. »
9. Demandez aux membres du groupe de vous donner de nouvelles solutions spécifiques. Il s'agit d'un brainstorming et vous ne devez discuter d'aucune solution. Elles sont toutes valides dans la cadre de ce processus. Travaillez ensemble pour explorer plusieurs solutions. Faites-en une liste sur une autre page du tableau de conférence. Demandez aux membres du groupe créer des solutions les plus précises possible.
10. Demandez à la personne de choisir la solution qu'elle préfère. Soulignez cette solution à l'aide d'un marqueur rouge.
11. Demandez à la personne : « Et si ça ne fonctionne pas ? » La personne fait un deuxième choix parmi les solutions de la liste pour avoir un plan de secours. Dessinez une étoile à côté de cette solution sur la liste. Donnez la liste de solutions à la personne pour qu'elle l'emporte chez elle.



**Astuce** : Gardez le contrôle de la discussion, en disant par exemple : “Très bien tout le monde. Maintenant, j'aimerais vous demande \_\_\_\_\_ . » et “Bien, \_\_\_\_\_ , il est temps que je pose une question au groupe.”

## Règles d'or

- Obtenez toujours l'autorisation de la personne en premier.
- La résolution de problème exige un style d'orientation claire du début à la fin.