

Pratiques et stratégies d'adaptation pour la prise en charge de soi

Pourquoi la est-il crucial?

Comme toute autre situation de travail, la violence liée au genre peut entraîner différents niveaux de stress. En plus de certains des facteurs communs qui conduisent au stress en milieu de travail (p. ex. des horaires de travail surchargés, des heures irrégulières et longues, des relations interpersonnelles négatives au travail, manque de reconnaissance des réalisations), la nature du travail sur la violence liée au genre et les circonstances difficiles dans lesquelles il se déroule peuvent souvent avoir un impact lourd sur le personnel.

Travaillant dans des environnements instables et souvent peu sûrs, le personnel des VBG peut avoir des craintes pour sa sécurité personnelle et peut également être la cible de la violence (de la part d'agresseurs en colère ou des membres de la communauté, voire des collègues de travail). Leur travail les met régulièrement en contact avec la souffrance et la misère humaines car beaucoup de situations de la VBG n'ont pas de " solutions " claires. Certains des agents dans la prise en charge de la violence liée au genre ont également été confrontés à des situations qui mettent leur vie en danger dans le cadre de leur travail. Dans de nombreux cas, les agents de prise en charge des VBG peuvent travailler et vivre loin de leur domicile et de leurs réseaux d'appui social, et doivent surmonter ces difficultés sans l'appui de leur famille et de leurs amis. Cependant, des pratiques de prise en charge de soi peuvent aider le personnel à atténuer l'impact de ces facteurs de stress, ce qui leur permet de fournir un appui optimal aux survivantes des VBG.

Nous parlons souvent de " prise en charge de soi " dans notre travail - ou de ce qu'une personne peut faire pour éviter que le stress ne devienne accablant. Sur le plan personnel, le fait de ne pas prendre soin de soi peut entraîner des préjudices physiques, émotionnels, mentaux et spirituels. Elle peut perturber le bien-être général, la qualité de la vie et les relations personnelles. Bien que l'accent soit généralement mis sur l'individu, la prise en charge de soi est également important pour les organisations, car la

productivité et le travail souffrent souvent lorsque les superviseurs et les organisations ne font pas la promotion et n'encouragent pas d'une bonne prise en charge de soi. Pour ces raisons, les organisations, en particulier celles qui s'occupent des questions difficiles comme la violence liée au genre, ont aussi la responsabilité de fournir un certain niveau de prise en charge de à leur personnel. Les superviseurs et les organisations jouent un rôle essentiel dans la création d'une culture organisationnelle qui accorde la priorité à la sécurité et au bien-être de son personnel, en particulier dans les situations humanitaires.

Considérations clé sur la prise en charge de soi pour les assistantes sociales¹

Vous ne pouvez pas régler seul le problème de la violence faite aux femmes et aux filles.

Il est important de se rappeler que même en utilisant les meilleures pratiques de prise en charge de la patiente, il n'est pas possible de "réparer" son expérience de la violence liée au genre ou d'éliminer sa douleur. Nous ne pouvons pas effacer le fait que la violence s'est produite. La violence au genre consiste à enlever son pouvoir à la survivante. Notre travail n'est pas de lui enlever à nouveau son pouvoir, mais de l'aider à reprendre le contrôle de sa propre vie. "Réparer" impliquerait que nous avons plus de pouvoir qu'elle, même si c'est ce qu'elle nous demande de faire. Aussi, s'attendre à être responsable des sentiments des autres nous exposerait à un échec constant. Au lieu de nous concentrer sur la "réparation", nous devrions nous concentrer sur une écoute active et l'aider à obtenir ce dont elle a besoin.

Ce que nous POUVONS faire

Même si nous ne pouvons pas "réparer" la violence liée au genre, il y a des mesures cruciales que nous pouvons prendre en tant que personnel chargé des cas. Il s'agit notamment:

- Demander son consentement informé pour qu'elle sache clairement qu'elle a le pouvoir d'agir et de contrôler ce qui se passera ensuite.
- Ecouter ses expériences et ses besoins
- Lui apporter du soutien et ne pas porter de jugement
- Suivre les directives de prise en charge des cas de violence liée au genre pour appuyer son processus.
- Lui offrir des informations et des options pour lui permettre de prendre ses propres décisions.
- L'aider à répondre à ses besoins
- Mais aussi plaider en faveur d'un travail de prévention dans les communautés.

Rappelez-vous : Dans le processus de gestion des cas, il n'y a pas de mal à ne pas avoir toutes les réponses.

Nous sommes humains ! Personne ne connaît toutes les réponses. Si nous ne connaissons pas les réponses, nous pouvons demander de l'aide à nos superviseurs et collègues. Nous pouvons cependant nous engager à être

honnêtes avec les survivantes qui viennent nous voir. Si nous prétendons connaître toutes les réponses, ce serait malhonnête. Si, par exemple, une survivante demande combien coûteront les services hospitaliers et que nous lui disons quelque chose qui n'est pas vrai parce que nous ne savons pas, il lui sera plus difficile de nous faire confiance la prochaine fois. Mieux vaut dire "je ne sais pas, mais demandons ensemble" - et ensuite demander !

La communication et un feedback honnêtes sont très importantes

Une bonne gestion de cas repose sur la communication, et il est important que nous communiquions. Nous devons nous engager à nous soutenir mutuellement. Cela signifie à la fois un réseau de soutien des personnes extérieures à ce travail qui peut vous aider à prendre soin de vous, ainsi qu'un réseau de soutien au sein du travail. Le fait de développer un réseau de soutien implique le fait d'être capable de donner un feedback direct et respectueux à nos collègues ou à nos pairs au sujet de notre travail, et de s'aider mutuellement à améliorer ce que nous faisons. Cela comprend également un mécanisme de feedback ouvert et dynamique de la part des bénéficiaires dans lequel nous pouvons recevoir un feedback respectueux de la part des survivantes que nous servons et la création d'un espace où ils peuvent être assurés que leurs besoins sont satisfaits malgré toute la dynamique de pouvoir qui pourrait exister.

On ne peut pas faire ça 24 heures sur 24.

De nombreux pairs conseillers ont constaté que lorsqu'ils commençaient à travailler dans le domaine de la violence liée au genre, les gens pouvaient en quelque sorte croire qu'ils pouvaient bien écouter, et tout le monde commençait à s'ouvrir à vous au sujet de la violence ou des mauvais traitements. Cependant, nous ne pouvons pas faire ce travail 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Vous pouvez être doux avec les gens et les survivantes et leur dire quand vous pouvez les voir si ce n'est pas une urgence, si vous ne pouvez pas les recevoir directement, surtout si les gens commencent à venir souvent chez vous. Il est également important de reconnaître l'impact de ce travail sur votre vie et de prendre soin de vous tout en sachant quand vous avez besoin de faire quelque chose de bien pour vous afin de "recharger vos batteries" en utilisant des stratégies positives de prise en charge de soi pour maintenir votre sécurité et votre bien-être dans ce travail.

Approches positives à la prise en charge de soi

La prise en charge de soi est importante dans ce travail et fait intervenir plusieurs facteurs. Premièrement, la conscience de nos propres besoins, de nos limites, nos émotions et nos ressources. Deuxièmement, trouver un équilibre entre le travail et les loisirs, la prise en charge de soi et des autres. Enfin, la recherche d'un lien - avec soi-même, avec les autres et avec quelque chose de plus grand. Pour ce faire, vous pouvez prendre les mesures suivantes:

- (Fixez de nouveau vos limites. Cela peut signifier : ne pas donner de l'argent aux bénéficiaires, ne pas travailler après un certain temps, ne pas répondre au téléphone la nuit (si vous n'êtes pas de garde en cas d'urgence), équilibrer le travail et vie familiale, et ne pas travailler les week-ends à moins que cela soit nécessaire.
- Demandez de l'aide quand vous en avez besoin auprès des personnes en qui vous avez confiance : votre superviseur, vos collègues, votre famille et vos amis.
- Créez des systèmes de soutien au travail : célébrez les petits succès, fixez-vous des objectifs plus modestes, concentrez-vous sur une chose à la fois, dites non, déléguez des tâches, clarifiez votre description de travail, demandez de nouveaux défis ou créez un espace de prise en charge de soi dans le bureau pendant les temps de pause.
- Créez des systèmes d'appui à domicile. Il peut s'agir de votre espace pour mettre en pratique des stratégies et des plans par rapport pour prendre soin de vous-mêmes .
- Appliquez des stratégies de prise en charge de soi s efficaces. Voici des exemples de stratégies de prise en charge de soi efficaces : prendre de courtes pauses régulières, manger des repas réguliers, pratiquer des techniques de relaxation ou de méditation, prendre le temps de faire une activité physique, comme la marche, la danse ou la course.
- Faites une auto-évaluation périodique de votre bien-être et des stratégies de prise en charge de vous –mêmes qui fonctionnent bien pour vous et celles qui ont besoin d'être abandonnées ou remplacées.
- Elaborer des attentes réalistes pour vous-même et pour vos collègues.
- Si possible, planifier du temps pour les réunions avec votre personnel pour permettre aux gens de partager leurs sentiments et les stratégies d'adaptation et de prise en charge de soi qui les aident.
- Parlez des expériences positives et de la façon dont votre travail enrichit votre vie.
- Maximisez la collégialité et le soutien des collègues pour éviter l'isolement.
- Planifiez la charge de travail, en prévoyant l'espace et le temps pour des pauses
- Adoptez un mode de vie sain pour assurer le bien-être physique (alimentation et exercice).
- Renseignez-vous sur le sujet de la recherche et réfléchissez vos propres attitudes personnelles à l'égard des survivantes et des agresseurs.
- Réfléchissez à vos expériences personnelles sur le sujet.
- Pratiquez l'humour dans les situations pour soulager le stress et la tension.
- Apprenez à identifier les signes avant-coureurs d'un traumatisme secondaire et d'une détresse émotionnelle.
- Sachez qu'il s'agit d'une réaction normale à un travail traumatique.

- Elaborez et utilisez des stratégies de prise en charge de prise en charge de soi, y compris un débriefing et des plans de sécurité personnels.
- Ne vous attendez pas à des solutions rapides - tout prend du temps.

De plus, limiter l'exposition à des situations traumatisantes est probablement la meilleure forme de prévention et de traitement du traumatisme secondaire. Bien que la nature du travail exige que l'on se concentre presque exclusivement sur la souffrance humaine, il existe des moyens de réduire au minimum les risques pour sa propre santé et son bien-être. Pour les assistantes sociales qui le peuvent (comme les expatriés ou celles qui ont des contrats temporaires), envisagez de planifier votre carrière en alternant les affectations et les lieux d'affectation très exposés à des situations traumatisantes avec des fonctions qui exigent un contact minimal avec les situations traumatiques.

Une autre façon de minimiser le traumatisme secondaire est d'établir et d'observer des limites. Le personnel des GBV peut se sentir dépassé par les besoins des personnes qu'il voit. Ils peuvent se sentir responsables et être tentés d'aller au-delà du mandat de l'organisation. Avec le temps, cela peut épuiser leur énergie et limiter leur efficacité dans leur travail. Le maintien des limites appropriées aidera le personnel à se concentrer sur son travail et sur ce qu'il est capable d'accomplir.

Le personnel des VBG peut envisager de parler de ses sentiments à un professionnel. Les assistantes sociales qui ont elles-mêmes vécu un événement traumatisant doivent tenir compte de l'incidence de ces antécédents sur leur travail. Le fait d'avoir des antécédents personnels de traumatismes n'empêche certainement pas une personne d'être une assistante sociale efficace dans le domaine de la violence liée au genre ; toutefois, cela génère un besoin de prise en charge de soi plus grand. Les assistantes sociales ayant des antécédents personnels de traumatismes peuvent trouver que le fait d'entendre parler des traumatismes semblables peut éveiller chez elles des sentiments et des souvenirs de leurs propres expériences. Il faut un bon niveau de conscience pour s'assurer que cela n'interfère pas avec l'objectivité professionnelle. Toute assistante sociale qui constate qu'elle est incapable de rester objective ou qu'elle souffre de détresse en raison de son exposition au traumatisme d'autrui doit rechercher l'aide d'un professionnel.

Le personnel des GBV peut limiter son exposition aux situations et aux sujets traumatisantes en dehors du cadre de travail. Par exemple, lorsqu'il se sent exposé ou affecté par un traumatisme, le personnel doit éviter les films ou les livres qui décrivent la violence et les violations des droits humains. Il voudra peut-être se concentrer plutôt sur des histoires édifiantes pour aider à contrer les messages de désespoir et de dépravation auxquels il est exposé au travail. De même, lorsqu'ils sont en congé ou entre deux contrats, les

membres du personnel doivent mener des activités qui leur rappellent le bien dans le monde. Dans le milieu du travail, le rôle de l'équipe et le soutien qu'elle peut fournir sont importants. Les membres de l'équipe doivent être proactifs et s'entraider sous la direction de leur responsable. Le personnel et les superviseurs peuvent voir s'il existe un moyen de répartir l'exposition à la souffrance humaine parmi les agents de prise en charge des VBG. Le personnel doit identifier les types de traumatismes les plus difficiles à entendre et les comparer avec leurs collègues. Les membres de l'équipe peuvent travailler ensemble pour se protéger mutuellement autant que possible contre les déclencheurs du traumatisme secondaire. L'équipe peut aussi travailler ensemble pour voir comment répartir au mieux les activités tout au long de la semaine. Si possible, des périodes de collecte d'informations intenses peuvent être alternées avec d'autres activités moins intenses.

Qu'est-ce que l'épuisement professionnel?

L'épuisement professionnel ou, comme on l'appelle parfois, la fatigue compassionnelle, c'est le sentiment d'être complètement submergé et pas récompensé. Plusieurs facteurs contribuent à l'épuisement professionnel, notamment les conditions de travail (trop de survivantes, trop de paperasses, trop de travail, bas salaires, manque de pouvoir de décision), la multitude des services d'appui dont les survivantes ont besoin (problèmes difficiles à régler, frustration ou colère envers les prestataires de services, menaces suicidaires) et le sentiment d'isolement dans ce travail.

Voici quelques-uns des signes d'épuisement professionnel. Veuillez noter que cette liste n'est en aucun cas exhaustive et qu'il existe de nombreuses autres façons dont l'épuisement professionnel peut se manifester.

- **Physique:** sensation de fatigue ou de drainage (épuisement), changement de l'appétit, changement des habitudes de sommeil, cauchemars, hyper-vigilance aux stimuli
- **Émotionnel/psychologique:** doute de soi, sentiment d'échec, sentiment d'être seul, dépassé ou indispensable, attitude cynique ou négative, suspicion des motifs et du comportement des autres, images intrusives, anxiété, engourdissement, diminution du plaisir, sentiment de honte de la fatigue compassionnelle, dépression
- **Comportemental:** auto-isolement, colère, blâmer les autres, se retirer de ses responsabilités, être en retard au travail/absentéisme, prestation excessive des soins à la maison et au travail, autocritique accrue, fatigue de penser, réfléchir beaucoup, difficulté à se concentrer, difficulté à prendre des décisions, abus de substances, automédication, ne pas prendre congé
- **Spirituel:** la perte de la foi, l'immersion dans la foi, la remise en question des valeurs et des croyances

La restructuration du travail ou l'évolution des responsabilités peuvent soulager les aspects du travail qui causent l'épuisement professionnel. De

plus, l'aide professionnelle d'un psychologue ou d'un conseiller peut aider au rétablissement et au développement de la tolérance au stress afin de prévenir l'épuisement professionnel dans l'avenir.

Une fois qu'un intervenant en VBG souffre de stress chronique grave ou d'épuisement professionnel, il est plus difficile de mettre en œuvre un plan de prise en charge de soi sans d'abord prendre un congé pour récupérer. Une fois l'épuisement professionnel installé, il est difficile d'identifier les forces et de s'engager à pratiquer la gestion du stress. La motivation sera probablement très faible et sans une analyse objective, les agents de prise en charge des VBG ne seront peut-être même pas conscients qu'ils sont épuisés. Une longue période de repos (par exemple, au moins un mois) peut être nécessaire pour leur permettre de se remettre de l'épuisement professionnel. Même si s'absenter du travail peut être l'idéal, même un changement d'activité peut aider. Avant d'en arriver au point de l'épuisement professionnel, les superviseurs doivent promouvoir des pratiques de prise en charge de soi auprès de leur personnel, car cela peut être préventif.

Mécanismes d'adaptation négatifs

Les approches négatives à prise en charge de soi peuvent inclure le déni ou la minimisation du stress, l'ignorance des signes d'épuisement professionnel et le fait de continuer à travailler avec les survivantes de la violence liée au genre lorsque vous avez vous-même des besoins d'avoir de l'aide et de l'appui valables. Le fait de ne pas pouvoir ou de ne pas vouloir accepter de l'aide (lorsque vous avez de la difficulté à gérer les tâches à la maison ou au travail) lorsqu'elle vous est offerte peut également démontrer une approche négative à l'appui de votre prise en charge personnelle qui, en soi, mérite un second regard de votre part. Prendre soin de soi n'est pas un signe de faiblesse, c'est un signe de force que vous voulez surmonter les défis auxquels vous faites face et être résilient pour donner le meilleur de vous-même.

L'utilisation des stratégies d'adaptation négatives et nuisibles qui ont des effets néfastes sur vous, votre santé et/ou votre travail. Les stratégies nuisibles d'adaptation au stress peuvent inclure:

- Abus d'alcool ou d'autres drogues
- Fumer
- Se faire du mal (p. ex. se couper, se brûler)
- Rapports sexuels à risque ou non protégés
- Choix risqués/comportement de recherche d'astuces pour éviter l'ennui
- Mauvaises habitudes alimentaires, troubles de l'alimentation
- Ne pas dormir/se reposer- travailler jusqu'à l'épuisement
- Rejeter les tentatives de vos collègues de prendre soin d'eux-mêmes

Il est important d'être conscient de la façon dont nous parlons et agissons au sujet de la prise en charge de soi et de respecter ceux qui essaient de mettre en œuvre leurs stratégies de prise en charge de soi.

Apporter un soutien au personnel en situation de crise

Les assistantes sociales sont souvent les personnes qui travaillent le plus étroitement avec les survivantes, qui entendent leurs expériences en matière de violence liée au genre et qui réagissent avec soin, compassion et préoccupation. Avec le temps, sans soutien et supervision appropriés, les assistantes sociales peuvent commencer à se sentir dépassés et fatigués, voire désespérés et désemparés. Afin de prévenir l'épuisement professionnel des assistantes sociales et de faciliter leur capacité de fournir la meilleure prise en charge et les meilleurs services aux survivantes, les superviseurs (et les organisations) doivent s'engager explicitement à assurer le bien-être du personnel et mettre en œuvre des stratégies précises pour le promouvoir. Bien que chaque organisation doit élaborer ses propres stratégies et approches pour la prise en charge du personnel en fonction des ressources et de la structure, les superviseurs peuvent promouvoir la prise en charge du personnel chargée des cas. Il est également important de pratiquer une prise en charge collective et de chercher des moyens de soutenir les collègues qui sont aux prises avec le stress. Si vous occupez un poste de direction, alors la façon dont vous vous comportez et dont vous parlez de la prise en charge de soi aura probablement un impact important sur votre équipe, alors assurez-vous que vous donnez le modèle et soutenez des pratiques de prise en charge de soi positives afin que votre équipe soit en sécurité, saine et efficace !

Lorsque le personnel est en crise en raison d'une expérience professionnelle ou personnelle qui peut avoir une incidence sur son travail, les éléments suivants peuvent être importants:

- Créer des occasions pour le personnel de partager les expériences et les facteurs de stress (p. ex., par la supervision).
- Faites attention aux assistantes sociales qui peuvent souffrir en silence et aidez -les
- Les mettre en contact avec des services/structures de soutien - s'ils sont disponibles dans le contexte, p. ex. le soutien social des amis et de la famille, mettre régulièrement le personnel en contact avec des professionnels de la santé mentale, offrez -leur de l'aide contre l'abus de substances.

Mise en place d'un plan de gestion du stress

Le personnel de prise en charge des VBG doit être appuyé par les superviseurs afin qu'il puisse se fixer des objectifs réalistes et réalisables lors de l'élaboration d'un plan de gestion du stress. Le but de la gestion du stress est de réduire le stress à un niveau tolérable et de se remettre le plus rapidement possible des périodes stressantes. Il n'est pas possible, ni nécessairement souhaitable, d'éliminer complètement le stress, car le stress est important pour activer des réactions physiques et comportementales qui peuvent aider à surmonter des situations difficiles. L'établissement des objectifs irréalistes, comme l'élimination de tout stress, peut nuire aux efforts de persévérance dans la gestion du stress. Plus les employés seront en

mesure d'adopter des attentes réalistes en matière de gestion du stress, plus ils seront motivés à continuer d'utiliser des techniques de gestion du stress. Un plan de prise en charge de soi peut comprendre des réponses aux questions suivantes:

- Quelles sont les trois choses que vous aimez dans votre travail ?
- Quelles sont les trois choses que vous trouvez stressantes dans votre travail ?
- Quelles sont les principales causes du stress dans votre vie en ce moment ?
- Quels signes ou symptômes remarquez-vous en vous-même lorsque vous êtes stressé ?
- Quelles sont les trois stratégies pour prendre soin de soi qui vous aident déjà à vous adapter au stress inévitable dans votre vie ?
- Quelles sont les deux autres stratégies de prise en charge de soi qui pourraient vous aider à mieux vous adapter au stress inévitable dans votre vie ?
- Quelles sont les trois choses que vous pourriez faire pour réduire la cause de stress dans votre vie (conseil : pensez à la résolution des problèmes, à l'affirmation de soi et à la communication) ?
- Quelles sont les deux choses que vous pouvez faire au cours du prochain mois pour gérer le stress dans votre vie ?
- Marquez ces choses comme des buts (par exemple, je vais...). Ces objectifs doivent être spécifiques, réalistes et réalisables.
- Quand allez-vous faire ces choses ?
- En tant que responsable, quelles sont les trois choses que vous pouvez faire pour vous assurer que les membres de votre équipe accordent la priorité à la prise en charge d'eux-mêmes ?

¹ Adapté du Programme de défense des droits des survivants du viol. (2000). Manuel du formateur .Pas publié. Iowa City : PAVR.

