

# **Psychotraumatologie centrée compétences Et clinique de l'exil / grande précarité**



**Laetitia De SCHOUTHEETE  
Yoanna MICOUD**

**Septembre 2017– APAR La croisée des Chemins**

A photograph of a paved road stretching into the distance, flanked by fields of bright yellow flowers, likely canola or rapeseed. The sky above is filled with dramatic, layered clouds at sunset or sunrise. A circular overlay on the left side contains the text.

LA  
JOURNÉE  
EN 2 MINUTES  
CHRONO

- ✓ Le thème de ce module ?
- ✓ Le déroulement de la journée ?
- ✓ Les modalités pratiques ?

## DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE



- 1 Retours d'expériences / Réactiver les connaissances  
*Questions pour un champion ! Et le jeu du miroir*
- 2 L'écoute active
- 3 L'expérience de M SNYDER : l'influence sociale
- 4 Manger et papoter  
*1h30 de pause*
- 5 La double écoute : prendre soin de soi
- 6 La gestion émotionnelle  
*Avec le Jeu des experts*
- 7 La fatigue de compassion
- 8 Synthèse de la journée  
*Avec le bingo mexicain*

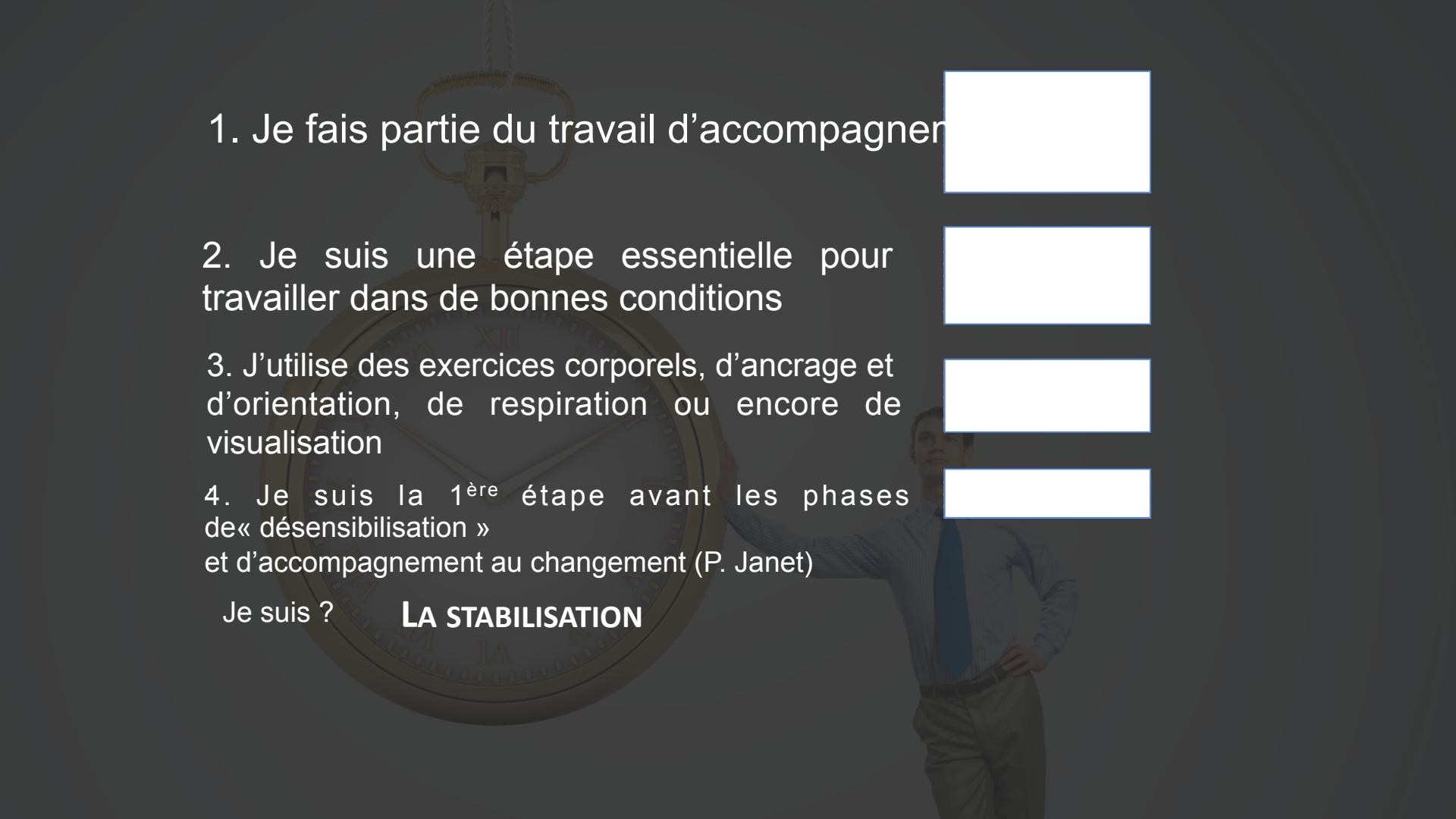


A VOUS DE JOUER !



### Questions pour un champion !

- ✓ Répartition en 2 équipes
- ✓ Les questions vont concerner les apprentissages relatifs au module 1 sur la stabilisation
- ✓ Chaque équipe peut répondre à tour de rôle lorsque le chronomètre le lui permet.
- ✓ 7 questions : l'équipe qui marque le plus de point gagne le jeu !



1. Je fais partie du travail d'accompagner

2. Je suis une étape essentielle pour travailler dans de bonnes conditions

3. J'utilise des exercices corporels, d'ancrage et d'orientation, de respiration ou encore de visualisation

4. Je suis la 1<sup>ère</sup> étape avant les phases de « désensibilisation » et d'accompagnement au changement (P. Janet)

Je suis ?

**LA STABILISATION**

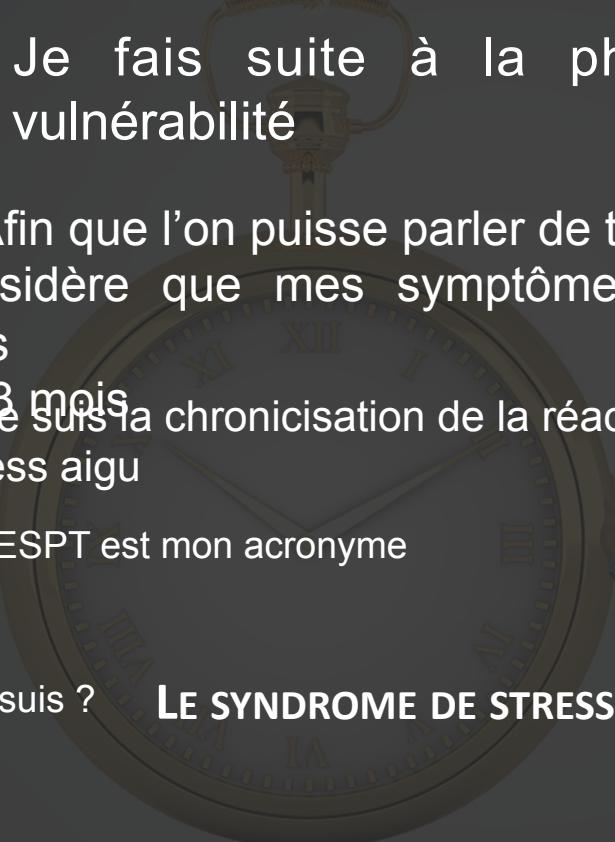
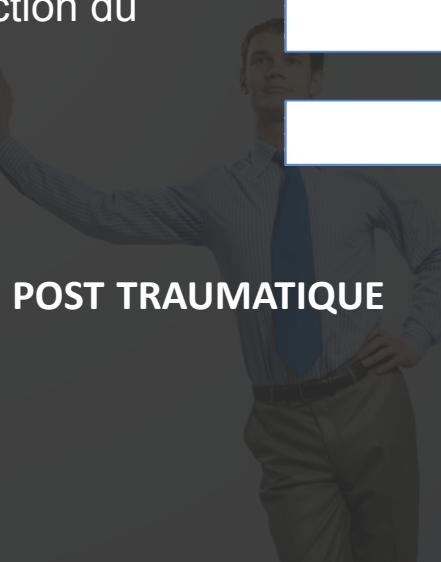
1. J'incite l'accompagnant à être à l'écoute des besoins de la personne, et à s'adapter au mieux à son confort physiologique

2. Je permets d'évaluer la qualité de la relation

3. Par une cotation, je permets de vérifier si la personne est suffisamment stable

4. Grâce à moi, l'accompagnant peut construire une relation d'accompagnement sûre

Je suis ? L'ÉCHELLE DE SÉCURITÉ

- 
- 
1. Je fais suite à la phase de vulnérabilité
  2. Afin que l'on puisse parler de trauma, on considère que mes symptômes persistent plus de 3 mois
  3. Je suis la chronicisation de la réaction du Stress aigu
  4. L'ESPT est mon acronyme

Je suis ?

**LE SYNDROME DE STRESS POST TRAUMATIQUE**

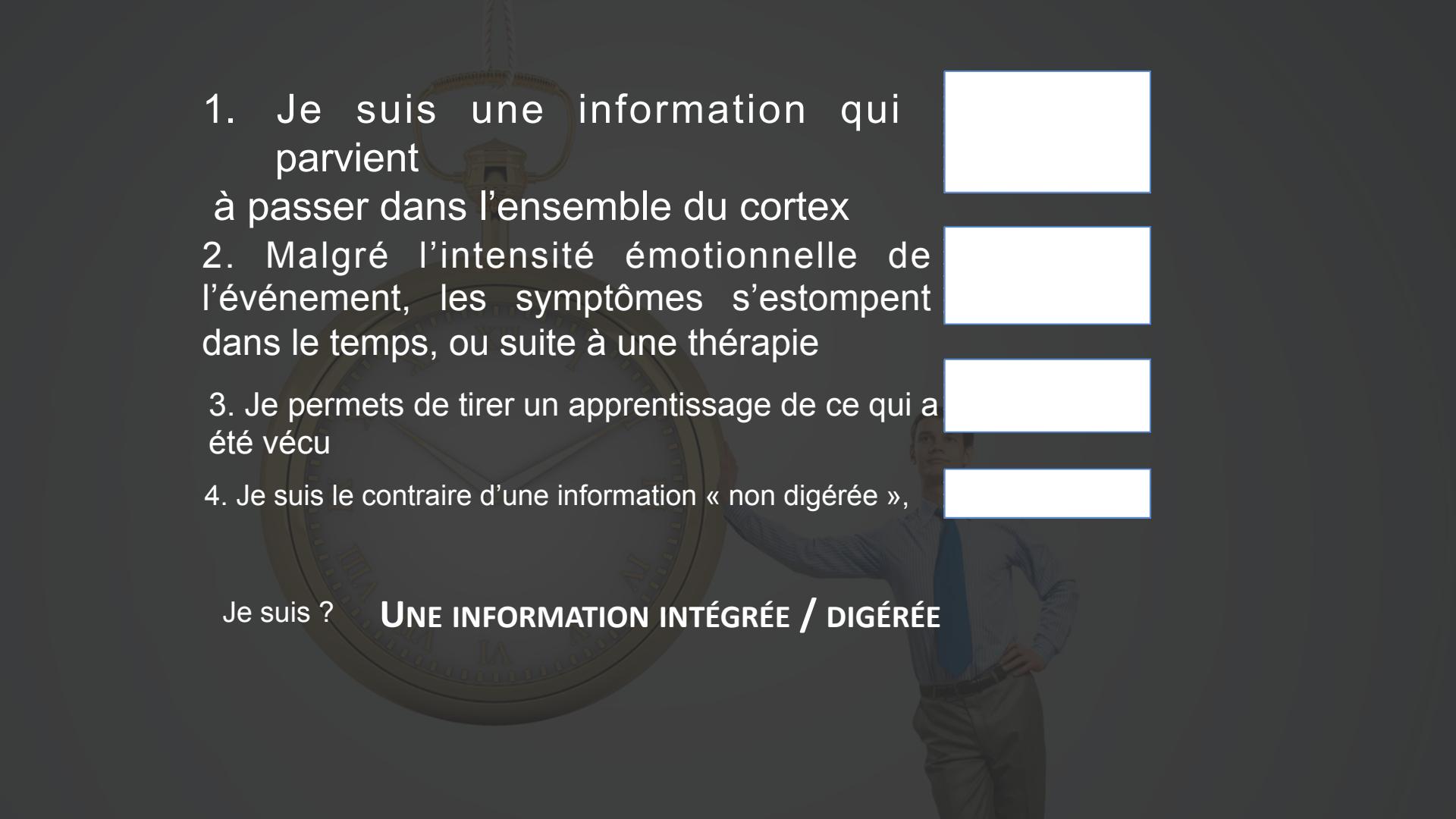
1. Je suis une réaction physiologique

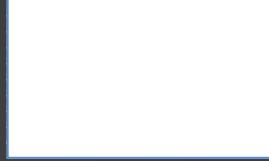
2. Je me manifeste par une absence d'attention auditive ou de contact visuel, des incohérences dans le discours

3. Je provoque un manque de tonus musculaire, nécessitant l'aide du thérapeute

4. Je résulte d'une sortie par le bas de la fenêtre de tolérance

Je suis ? **L'HYPACTIVATION**

- 
1. Je suis une information qui parvient à passer dans l'ensemble du cortex
  2. Malgré l'intensité émotionnelle de l'événement, les symptômes s'estompent dans le temps, ou suite à une thérapie
  3. Je permets de tirer un apprentissage de ce qui a été vécu
  4. Je suis le contraire d'une information « non digérée »,



Je suis ? **UNE INFORMATION INTÉGRÉE / DIGÉRÉE**

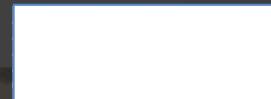
1. Je suis un exercice de stabilisation très efficace



2. Originaire de l'autohypnose, je peux être aussi bien utilisé lors d'une hyperactivation que d'une hypoactivation



3. Je peux également être vu comme un exercice de pleine conscience, car j'en utilise les outils.



4. Mon nom n'est composé que de chiffres



Je suis ? .... Je suis ? ....

Le

5.4.3.2.1

1. Je permets une meilleure compréhension des réactions au trauma

2. Je suis une métaphore permettant de mieux comprendre les réactions physiologiques

3. Les émotions sont bien gérées lorsqu'elles restent à l'intérieur de moi

4. Lorsqu'il y a une sortie par le haut, ou le bas, on parle d'hyperactivation ou d'hypoactivation

Je suis ? .... Je suis ? .....LA FENETRE DE  
TOLERANCE



À VOUS DE JOUER !

### JEU DU MIROIR

- ✓ Constitution des binômes : retrouver le collègue qui à la même carte à jouer que vous
- ✓ A tour de rôle, l'un interroge l'autre sur ce qu'il a appris depuis le 1<sup>er</sup> module (5 min) en se centrant sur les COMPETENCES et RESSOURCES mises en œuvre; ainsi que sur les attentes pour ce 2<sup>ème</sup> module
- ✓ L'écoutant devra faire une courte restitution au grand groupe sans faire d'interprétation (en 2 min)
- ✓ « *Ce que mon voisin a pu mettre en pratique depuis la fois passée c'est... »*



Ecouter est un art

## **Ce que mon collègue a pu mettre en pratique depuis le 1<sup>er</sup> module :**

- ✓ Exercices pour l'hypoactivation même si elle n'a pas pu les mettre en place
- ✓ interpellée par les ex de stabilisation : pas pu les mettre en pratique au travail car elle effectue un travail d'évaluation mais a pu les exercer sur elle
- ✓ elle a fait des ex d'ancrage. Elle utilise souvent ses techniques dans sa pratique (54321 notamment). Les personnes sont de plus en plus demandeuses de ces techniques. Cela permet d'accrocher les personnes de manière différente.
- ✓ du fait de la barrière de la langue, elle a utiliser les ex d'ancrage (jet de balle, cohérence cardiaque, pousser les murs...)
- ✓ connaissance des mécanismes du traumatisme avec la conviction que tout trauma peut être guéri
- ✓ ex de relaxation pratiqués auprès des collègues
- ✓ qui doit faire quoi et ne pas aller au delà de ce que je ne peux pas maîtriser
- ✓ fenêtre de tolérance et intérêt de ne pas sortir de la fenêtre
- ✓ parfois j'ai eu conscience de cela et cela a permis , lors du recueil des récits, de faire attention au corps de la personne
- ✓ Demander à la personne ce dont elle aurait besoin

## Ce que mon collègue a pu mettre en pratique depuis le 1<sup>er</sup> module :

- ✓ Lieu sûr a été aidant personnellement
- ✓ plus value / au contenant sur le plan personnel : avoir ressenti quand elle a fait l'exercice
- ✓ elle a expérimenté le lieu sûr
- ✓ avec des personnes accompagnées : lieu sur et contenant expérimentés
- ✓ fenêtre de tolérance qui permet de mieux comprendre ce que la personne vit
- ✓ mise en application a été compliqué mais elle a pu observer, mieux comprendre ce que vivent les personnes
- ✓ la mise en place du contenant a permis d'identifier des choses à mettre au travail personnellement
- ✓ A pu mettre en place des ex d'ancrage : routine énergétique, papillon...
- ✓ A bcp utilisé le « c'est normal », normalisé les réactions
- ✓ Verre d'eau
- ✓ a pu expérimenté les ex de respiration, papillon lors des récits
- ✓ une personne en rdv a pu elle-même pousser les murs pour s'apaiser
- ✓ échelle de sécurité qui a permis une amélioration de la relation

## **Les attentes de mon collègue pour ce 2<sup>ème</sup> module :**

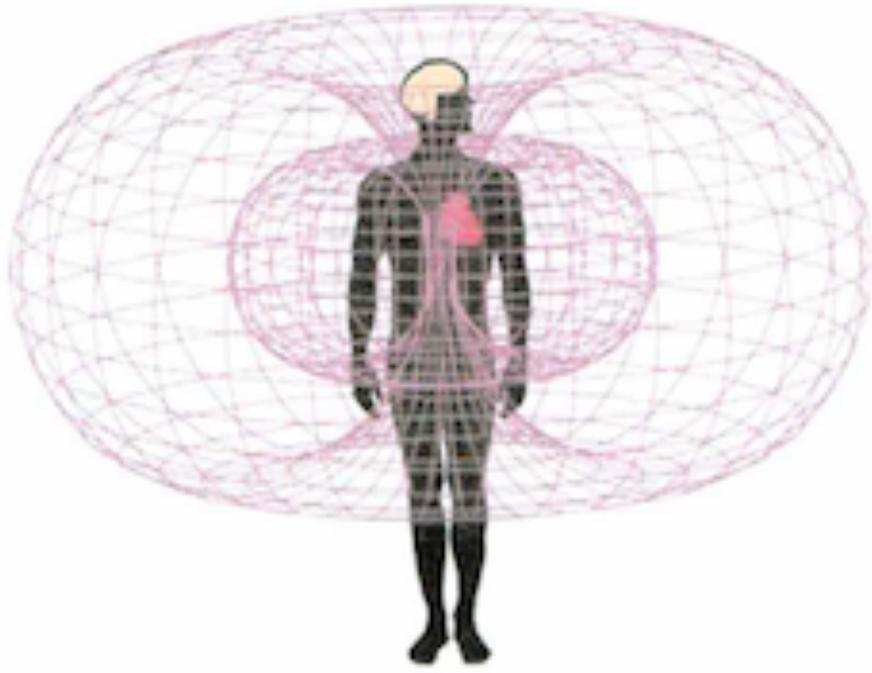
- ✓ L'écoute active car c'est à la base de notre travail
- ✓ interculturalité : mieux comprendre pour mieux accompagner
- ✓ gestion des émotions car son travail est en lien avec l'émotionnel
- ✓ aimeraient connaître plus d'ex pour gérer ses émotions et les émotions de la personne qu'elle accompagne
- ✓ comment faire pour se préserver elle même
- ✓ comment faire pour gérer les émotions dans le cadre familial quand on est un seul travailleur social
- ✓ comment faire en cas de situation de crise
- ✓ approfondir les acquis
- ✓ continuer d'apprendre des choses pour résorber les traumas
- ✓ comment prendre soin de soi ?
- ✓ pique de rappel / au module 1
- ✓ relations interculturelles pour éviter de faire des écueils

## **Les attentes de mon collègue pour ce 2<sup>ème</sup> module :**

- ✓ Savoir se protéger soi et pouvoir l'appliquer
  - ✓ Veut savoir si elle a une écoute attentive, est ce que ma posture est adaptée ... avoir de nouveaux outils
  - ✓ Comment avancer en prenant en compte nos émotions



L'ECOUTE  
ACTIVE



L'écoute pure

La méditation du cœur

## **Les qualités d'être de l'écoutant : les attitudes**

- ✓ Importance du regard et de l'acquiescement
- ✓ réciprocité
- ✓ le silence de l'écoutant : c'est le silence qui permet l'accouchement de la parole
- ✓ Accordage avec l'autre
- ✓ Reformulation : l'autre a le sentiment d'être entendu
- ✓ Proximité physique
- ✓ créer un espace plus intime
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

# "Savoir écouter est un art"



Epictète



## Les qualités d'être d'un écoutant

- ✓ Une intention claire et consciente,
- ✓ De la disponibilité
- ✓ De l'empathie
- ✓ De la concentration
- ✓ De la compréhension
- ✓ De l'authenticité
- ✓ Une capacité d'adaptation
- ✓ De la sérénité
- ✓ La foi en l'autre et en ses propres ressources
- ✓ De la gratitude envers celui qui se confie
- ✓ De l'humilité

## Les outils de l'écoutant

### La Reformulation

- ✓ Avec les mots exacts
- ✓ En répétant un mot en fin de phrase
- ✓ Avec ses propres mots en forme de synthèse
- ✓ Ne pas faire d'interprétation
- ✓ Toujours le mode interrogatif

“Ecouter est une attitude du cœur,  
un désir authentique d'être avec l'autre  
qui attire et guérit à la fois.”

J. Isham



## Les questions posées

- ✓ Ouvertes
- ✓ Fermées
- ✓ Centrée sur les ressentis / évènements
- ✓ Centrées sur les ressources
- ✓ Pour recentrer



## Les silences

- ✓ Sont nécessaires à la structuration de la pensée
- ✓ Le plus souvent, ils gênent plus l'écoutant que l'écoute

### Nécessité de distinguer les types de silences :

- ✓ Les silences pleins et nécessaires à la réflexion, la conception, la prise de conscience ...
- ✓ Les silences vides et creux qui peuvent être des signes d'hypoactivation et qui nécessitent de relancer le discours



À VOUS DE JOUER !



### EXPÉRIENCE STILL FACE

- ✓ Retrouvez votre binôme
- ✓ Vous allez devoir discuter d'un sujet. Au signal, l'un d'entre vous (que vous aurez déterminé avant) va devoir « figer » son regard, écouter sans intervenir.
- ✓ Au signal, vous reprenez la discussion
- ✓ Changez de rôle

2 x 5 min

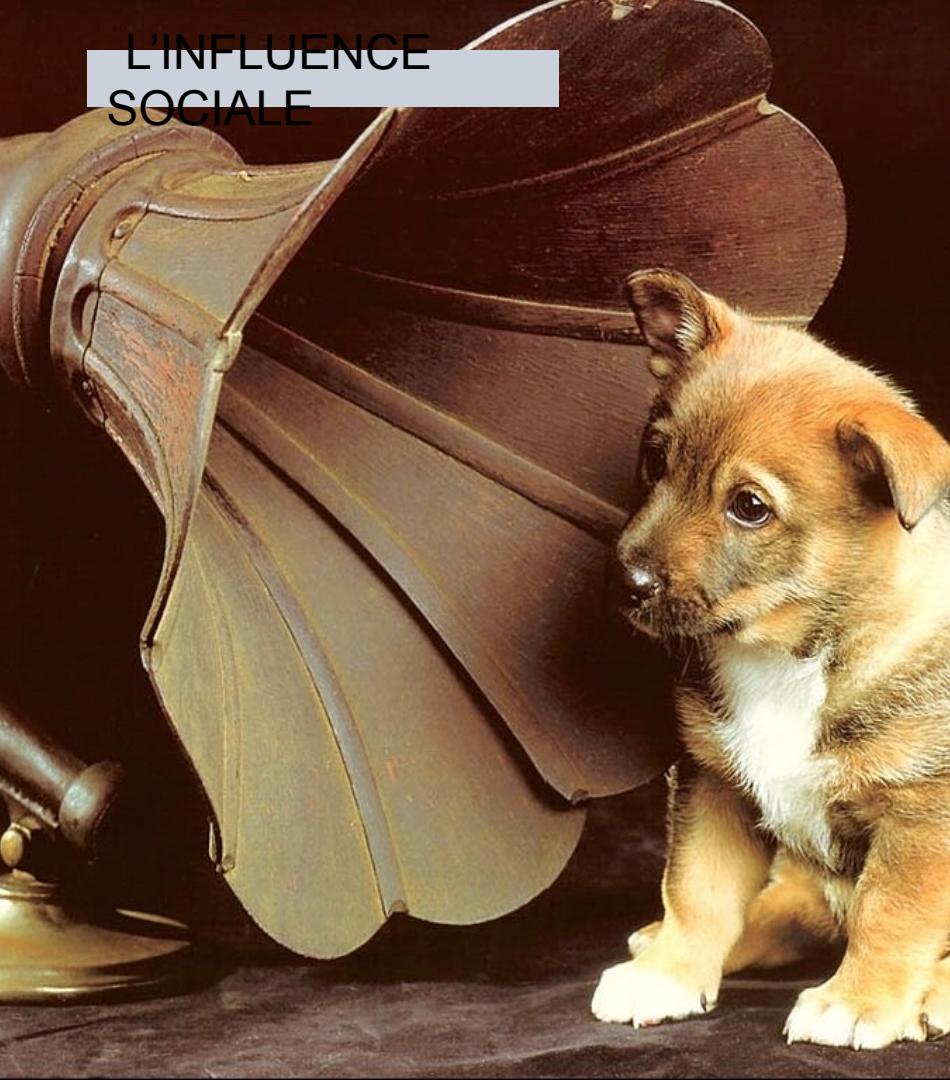
UNE PETITE PAUSE ?



# L'expérience de Mark SNYDER



## L'INFLUENCE SOCIALE



### L'EXPERIENCE DE MARK SNYDER (1984)

Son expérience :

Démontrer l'influence de notre regard ou nos pensées sur l'attitude de l'Autre.

En excluant tous les facteurs possibles :  
âge, sexe, statut social, apparence,  
langue, difficulté de la tâche...



A = Parle à B au  
tél



B = Écoute en  
silence



C = Juge la performance de A à  
l'aide de questionnaires

### Dispositif

A, B et C ne se connaissent pas et se retrouvent dans des pièces différentes

A (= cible) est filmé et doit parler à quelqu'un au téléphone, qui l'écoute juste

B (= celui qui perçoit) : écoute A, sans répondre.

C (= observateur tiers) : regarde le film où A parle au téléphone et doit juger sa performance dans des questions disséminées dans un questionnaire plus large.



A = Parle à B au tél



B = Ecoute en silence

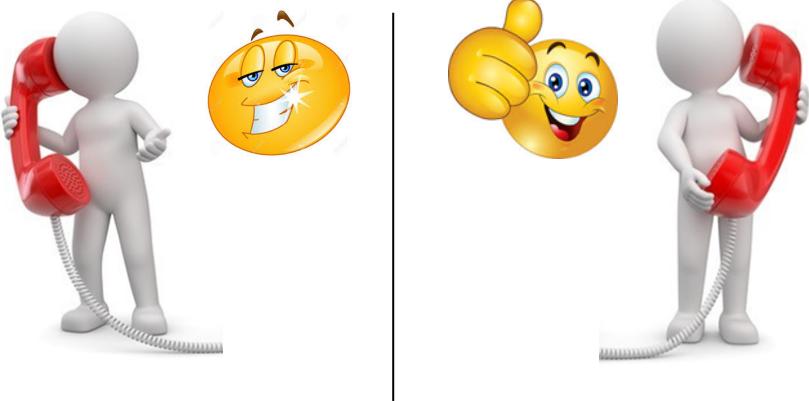


C = Juge la performance de A à l'aide de questionnaires

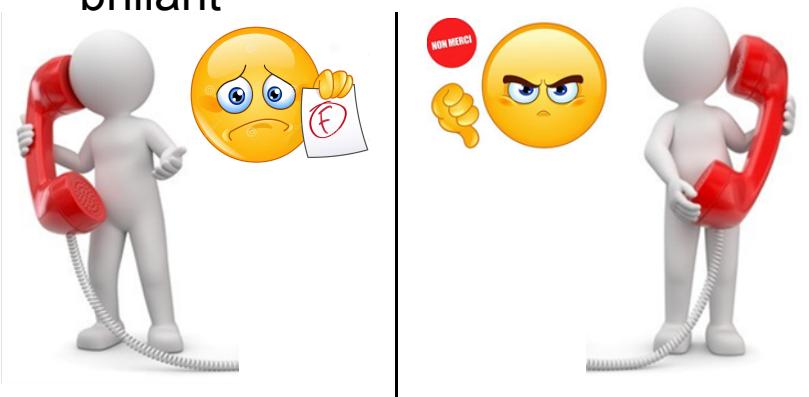
## Conditions expérimentales

- ✓ Condition 1: l'expérimentateur dit à B que A est brillant
- ✓ Condition 2: l'expérimentateur dit à B que A n'est pas très brillant
- ✓ A et C ne savent pas ce qui est dit à B

## Condition 1 : A est brillant



## Condition 2 : A n'est pas brillant



## Résultats

- ✓ Dans la condition 1 → A se comporte de manière brillante (selon C)
- ✓ Dans la condition 2 → A perd ses capacités (selon C)

## Questions

- ✓ Comment est-il possible d'influencer sans interaction?
- ✓ Juste le fait d'écouter avec une attente peut il avoir un effet sur la cible ?



## Comment cette influence agit-elle ?

Séquence interactionnelle:

- ✓ Celui qui perçoit (B) adopte des croyances sur celui qui se présente (A)
- ✓ Celui qui perçoit (B) se comporte à l'égard de celui qui se présente (A) comme si ces croyances étaient vraies
- ✓ Celui qui se présente (A) ajuste son comportement dans les ouvertures de celui qui perçoit (B)
- ✓ Celui qui perçoit (B) interprète le comportements de celui qui se présente (A) comme des confirmations de leurs croyances



## CONCLUSIONS

- ✓ Ce que pense l'accompagnant, les idées qu'il se fait de la personne, vont avoir un effet sur elle.
- ✓ Cela est d'autant plus vrai chez les survivants de traumatismes, qui ont encore plus que d'autres, des antennes sensibles pour leur intégrité physique/psychologique
- ✓ Ecouter l'Autre en se centrant sur ses ressources de survie, en le considérant comme un survivant (et non comme une victime) va l'aider à se sentir réintégrer dans la communauté des vivants, à se centrer sur ses ressources pour continuer à avancer



## Quelques erreurs fréquentes

- ✓ Ramener à soi
- ✓ Le rejet ou le jugement
- ✓ L'emballage
- ✓ Donner des ordres, des injonctions
- ✓ Consoler, rassurer
- ✓ Moraliser, prêcher
- ✓ Argumenter, persuader par la logique
- ✓ L'indifférence
- ✓ La difficulté du silence
- ✓ Conseiller, donner des solutions
- ✓ Des interventions trop longues qui forcent l'autre à vous écouter
- ✓ Etre trop « avec » : osmose ou fusion
- ✓ Aller trop vite



## Ecouter une histoire et différencier:

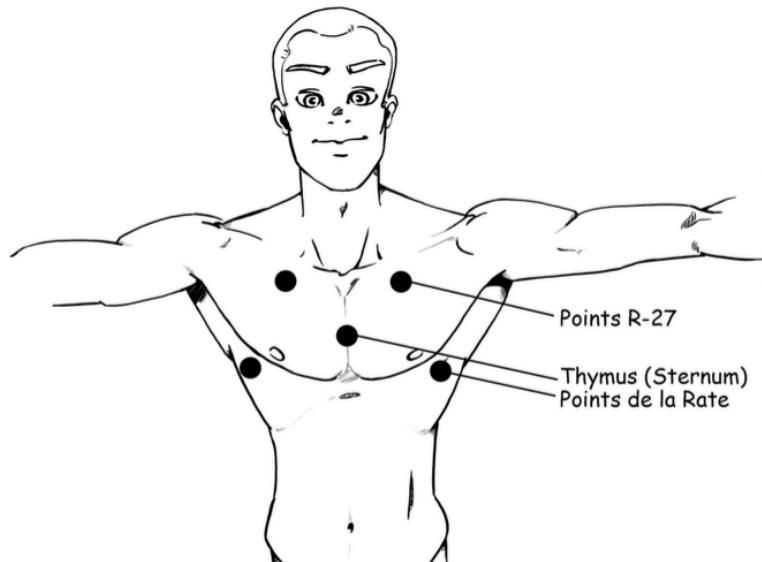
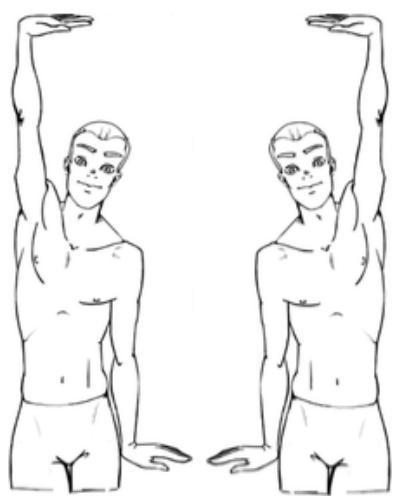
- ✓ Les faits : ce qui a été vu et entendu (les sens)
- ✓ Les opinions : ce qui a été pensé, réfléchi et jugé (la tête)
- ✓ Les sentiments/sensations : ce qui a été ressenti et éprouvé (la sensibilité)



**BON APPETIT !**



# LA DOUBLE ÉCOUTE PRENDRE SOIN DE SOI



# La routine énergétique



## La double écoute

Toutes les émotions, sensations, pensées, opinions, jugements que nous avons face à l'autre sont des indicateurs :

- ✓ de nos besoins, de ce dont nous avons à prendre soin chez nous-mêmes
- ✓ de nos croyances à mettre entre parenthèses pendant que nous écoutons
- ✓ de ce qui se passe pour l'autre : intuition à laisser venir sans précipitation et à proposer comme hypothèses sous forme interrogative et en temps utile



## LA GESTION EMOTIONNELLE



## LES EMOTIONS

Une **émotion** est une réaction affective naturelle face à un événement qui associe :



- ✓ Des sensations physiques (modification du rythme cardiaque, du tonus musculaire, de la sudation...)
- ✓ Des représentations mentales
- ✓ Des réponses motrices spécifiques (allant de la crispation des muscles du visage, à la fuite ou à l'attaque pour le cas d'une situation menaçante ; du sourire au fait de "sauter de joie" dans une situation agréable)

L'EMOTION EST DIFFERENTE DE LA SENSATION



✓ LES ÉMOTIONS DE BASE

✓ LES ÉMOTIONS SECONDAIRES / MIXTES



## À VOUS DE JOUER !



Vous allez devenir EXPERT sur un sujet particulier:

- Les émotions naturelles
- Les principes de la CNV
- La fatigue de compassion

### TIMING

- 45 min de préparation
- 10 min de restitution

### FORMAT

Travail en 3 sous groupes :

1. Prendre connaissance des documents remis
2. Faire une synthèse des éléments qui vous semblent utiles
3. Restitution au grand groupe ( à l'oral, support papier, schémas ...soyez créatifs ! )

UNE PETITE PAUSE ?



# LES ÉMOTIONS NATURELLES



# Les émotions

nature	situation	comportement	Besoin	Opportunité de croissance
Tristesse	Perte, séparation	Pleurs - dépression	Prendre soin de soi	S'ouvrir à un nouveau futur
Colère	Incompréhension, impossibilité d'intégrer une info	Agitation - violence	Transformer qqchose en soi - agir	Capacité d'agir sur le monde
Peur	Présence d'un danger réel ou imaginé	Repli - paralysie	Se donner sécurité et confiance	Renforcer sa confiance en soi
Euphorie / joie	Satisfaction d'un désir	Excitation - exubérance	Sentir son énergie	Maîtriser son énergie pour créer





# **LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE**



**DERRIÈRE VOS DURS MOTS, JE CROIS DEVINER  
VOTRE DIFFICULTÉ À EXPRIMER L'ADMIRATION QUE  
VOUS ÉPROUVEZ POUR CE QUE JE FAIS.**

**ET SI VOUS ESSAYIEZ...**

### Langage chacal (basé sur la peur )

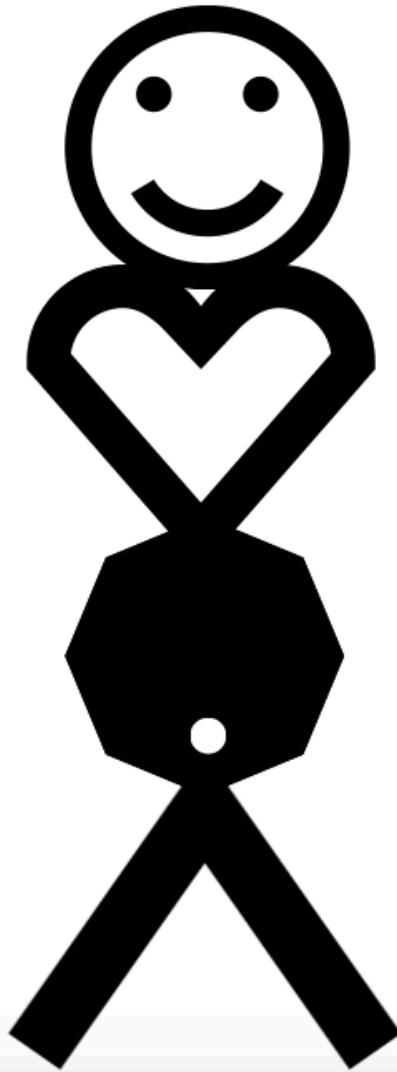
- ✓ Préjugés, interprétations, critiques ...
- ✓ Accusations, menaces, dévalorisations...
- ✓ Utilisation du « tu », de négations

### Langage girafe (basé sur l'amour de l'Autre)

- ✓ Faits objectifs, descriptions
- ✓ Utilisation du « je »
- ✓ Empathie, écoute, bienveillance, ouverture
- ✓ Sentiments, besoins, demandes claires

### 4 étapes de la CNV:

1. Les faits, la situation : « Il s'est passé .... »
2. Ressentis « Je me suis senti .... »
3. Besoin(s) « j'aurais eu besoin de ... »
4. Demande « A l'avenir, j'aimerai .... »



## 😊 Observations

*Exprimer des faits concrets sans évaluer ou juger*

*Ex : Quand je vois tes chaussettes qui traînent → remplacer par « par terre »*

## ❤️ Sentiments

*Exprimer ses ressentis par le "je"*

*Ex : Je me sens triste, en colère, inquiet...*

*Je peux me sentir à la fois « en colère » et « joyeux »*

*Attention, "J'ai le sentiment que tu ne m'aimes pas" est un jugement !*

## ● Besoins

*Exprimer ses besoins profonds*

*Ex : Je me sens « parce que j'ai besoin de »*

## ↗ Demandes (différent de "exigences")

*Faire une demande de façon active et positive, consciente et explicite, simple, claire et précise, concrète et réalisable*

# LE PROCESSUS CNV

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans reproche, ni jugement.

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre sans entendre ni critique, ni reproche.

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à mon bien être.

*« Lorsque je vois, j'entends, je me rappelle... »*

2. Comment je me sens en relation avec ces faits.

*« Je me sens... »*

3. Les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments.

*« parce que j'ai besoin de... »*

Exprimer clairement la demande qui pourrait contribuer à mon bien être, sans exigence.

4. Les actions concrètes, réalisables en langage affirmatif, que je voudrais voir entreprises, dans l'instant présent.

*« Et je souhaiterais... »  
« Es-tu d'accord de... ? »*

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à son bien être.

*« Quand tu entends, tu vois, tu te rappelles... »*

2. Comment elle/il se sent en relation avec ces faits (forme interrogative).

*« Est-ce que tu te sens... ? »*

3. Les besoins qui sont à la source de mes sentiments.

*« parce que tu as besoin de... ? »*

Accueillir avec empathie les demandes de l'autre sans entendre la moindre exigence.

4. Les actions concrètes, en langage positif qu'elle/il voudrait voir entreprises.

*« Est-ce bien ça ?  
Et maintenant, aimerais-tu... ? »*

## Exprimer pleinement **sa colère** avec la CNV



Quand je suis en colère, je suis hors de moi !

Toute mon intensité est dirigée là où j'ai peu de chance d'obtenir ce que je souhaite.



1 - Je m'arrête, je respire.



2 - J'identifie les pensées qui m'ont mis en colère.



3 - Je retrouve le contact avec mes besoins et mes sentiments.



4 - J'exprime l'intensité de mes besoins et sentiments.  
Je fais une demande d'action, ou de connexion.



## LA FATIGUE DE COMPASS

## Traumatisme vicariant



- ✓ Phénomène de contamination psychique pouvant se produire en cas d'un excès d'investissement dans la durée auprès de population traumatisée.
- ✓ Résulte de l'engagement authentique et empathique envers les personnes en difficulté.
- ✓ Le partage inévitable sur les difficultés, par la répétitivité, rend le professionnel sensible et vulnérable .
- ✓ Neurones miroirs probablement responsables



## Traumatisme vicariant : les signes ?

- ✓ Symptômes semblables à ceux de l'ESPT :
  - ✓ intrusions (cauchemars, flashbacks, pensées obsessionnelles...)
  - ✓ Evitement
  - ✓ Altération du fonctionnement global (troubles de l'appétit, du désir, du sommeil ...)
  - ✓ Emotions débordantes et/ou ne plus ressentir d'émotion, sensation de détachement (dissociation)
- ✓ Troubles dans les relations
- ✓ Rupture des croyances fondamentales
- ✓ Affection de l'estime de soi, de sa confiance en ses capacités
- ✓ Sentiment d'impuissance, d'isolement
- ✓ Fenêtre de tolérance émotionnelle réduite



## Traumatisme vicariant : Quelle prévention ?

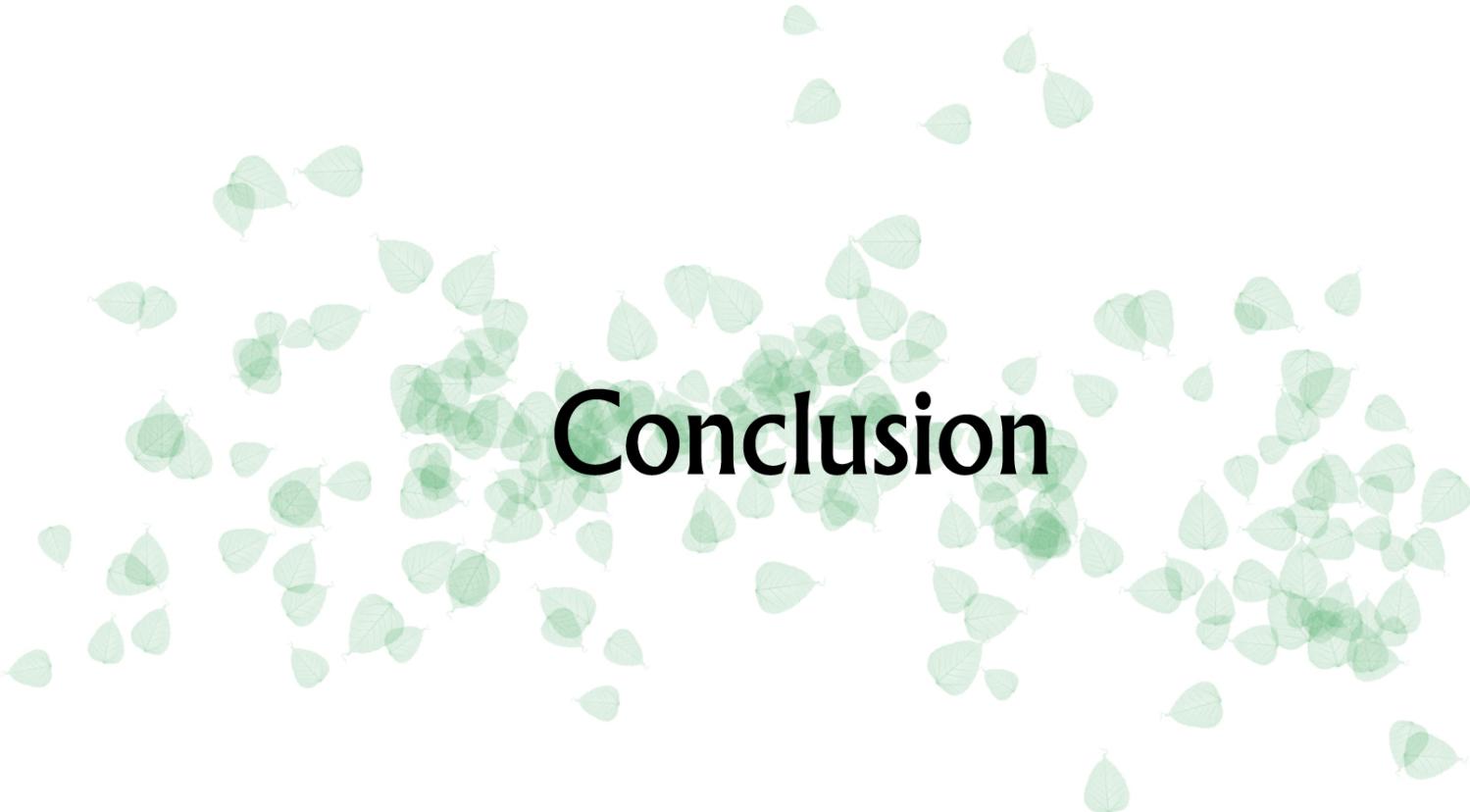
- ✓ Ne pas rester seul avec cela : s'en occuper !
- ✓ Nécessité d'avoir des zones de récupération : Intervision, supervision, échanges avec les collègues...
- ✓ Prendre soin de soi : activités ressources, de loisirs, vie sociale, amicale ...
- ✓ Utiliser POUR SOI MEME les outils de stabilisation : contenant, cohérence cardiaque, respiration, relaxation, sport ....tout ce qui nous fait du bien



## Traumatisme vicariant : Quelle prévention ?

- ✓ Veiller à prendre soin de soi AVANT de prendre soin des autres
- ✓ Si émergence pendant un entretien : faire une pause (carré de chocolat, verre d'eau, croiser d'autres collègues ...)
- ✓ Voir en la personne accompagnée une SURVIVANTE, et axer l'accompagnement sur ses ressources de survie

# Conclusion



## **Ce que j'ai appris aujourd'hui / Ce avec quoi je repars :**

- ✓ Prendre soin de soi , avec de petits rituels
  - ✓ s'écouter pour mieux s'écouter les autres
  - ✓ communication non violente : je me sens concerné par tous les domaines et ca me fait écho
  - ✓ nécessité d'arriver à prendre du recul avec ce qu'on doit dire
  - ✓ j'ai envie de tester d'accueillir mon émotion
  - ✓ arriver à identifier mes émotions

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓



## Bingo mexicain



### À VOUS DE JOUER !

Vous allez devoir répondre, en équipe, à 9 questions.

#### TIMING

- ✓ 15 minutes

#### FORMAT

- ✓ Les équipes du jeu des experts
- ✓ 1 point par manche, 9 points en jeu
- ✓ Une seule réponse acceptée par groupe
- ✓ L'équipe qui a le plus de points remporte la partie



Bingo mexicain



**QUESTION 1**

Qu'est ce que l'écoute active ?

**QUESTION 2**

Citez 4 symptômes d'une fatigue de compassion

**QUESTION 3**

Quels sont les principes de la CNV ?



#### **QUESTION 4**

Quels sont les besoins derrières les 4 émotions de base ?

#### **QUESTION 5**

Comment parler en CNV ?

#### **QUESTION 6**

Que nous apprend L'expérience du visage figé ?



### **QUESTION 7**

Comment gérer ses propres émotions ?

### **QUESTION 8**

Que nous apprend l'expérience de Mark Snyder ?

### **QUESTION 9**

Quels outils appris aujourd'hui peuvent nous aider pour accompagner une personne qui souffre devant nous ?

**Reposez vous bien !  
A demain**

