



Session 4

L'humanisation de la réponse et le feedback communautaire



Objectifs de la session 4

- Comprendre ce qu'est l'empathie pour l'utiliser dans la réponse
- Savoir comment se comporter pour humaniser la réponse

2

Que ressentent les gens en période de crise ?

Quelles émotions les gens manifestent-ils en période de crise ?

Discussion : Qu'est-ce qu'ils ressentent ?

- Peur
- Désespoir
- Impuissance
- Dénî
- Colère
- Frustration
- Comportement nuisible
- Stigmatisation

La perception du risque dépend des facteurs

Le public est moins concerné quand la maladie est	Le public se sent plus concerné quand la maladie est
Familière (ex : paludisme)	Non-familière, nouvelle, rare
Contrôlée personnellement	Provoquée par autrui
Chronique (ex : diabète)	Contagieuse
Diffuse géographiquement (pas concentrée dans un endroit, loin de la communauté)	Concentrée géographiquement ou dans le temps
Non fatale	Fatale
« Juste » (une personne âgée qui meurt)	Concerne tout le monde
	« Injuste » (ex : un bébé, un enfant)

Comment vous comporter envers les membres de la communauté ?

Qu'est-ce que l'empathie et la compassion ?

EMPATHIE

La capacité de se mettre à la place d'une autre personne et de lui faire sentir qu'on l'écoute.

Basée sur l'écoute



COMPASSION





La capacité de partager la souffrance avec une autre personne.

Basée sur l'action



Compassion = empathie en action

Ayez la conscience d'autrui : savoir écouter et comprendre ce qu'exprime les personnes

<p>1. Ecouter avec les oreilles : qu'est-ce qui est dit et quel ton est utilisé ?</p> 	<p>2. Ecouter avec les yeux : que fait la personne avec son corps en parlant ?</p> 
<p>3. Ecouter avec l'instinct : sentez-vous que la personne communique quelque chose d'important ?</p> 	<p>4. Ecouter avec le cœur : que pensez-vous que ressent l'autre personne ?</p> 

Comment faire face à des gens en colère ?

- Exprimez l'empathie
- Montrer du respect (présenter vos condoléances...)
- Reconnaissez leurs préoccupations
- Reconnaissez à voix haute ce que les gens ressentent - cela renforce la confiance
- Permettez-leur de ressentir de la peur
- Traitez les gens comme vous le souhaitez, toujours comme vous le souhaitez, même lorsque des décisions difficiles doivent être communiquées
- Donnez-leur des choses significatives à faire

A faire et ne pas faire

A faire

- Sympathisez avec les gens
- Pratiquez l'écoute active
- Eviter d'interrompre
- Soyez modeste
- Soyez respectueux

A ne pas faire

- Ne dites pas : « Je sais ce que vous ressentez »
- Evitez l'indifférence, la fierté, l'arrogance

Réussir son entrée dans les familles et les communautés

Réussir son entrée dans les familles et les communautés

- Etablir le lien : savoir décrypter les situations courantes et s'y inscrire
- Identifiez les portes d'entrée mais respectez la hiérarchie sociale établie
- Prenez le temps de questionner et d'écouter les points de vue des familles
- Tenir ses promesses et engagements dans les délais
- Ne pas mentir, ni inventer
- Sachez comprendre le langage et être sensible aux émotions de la famille

Savoir dialoguer avec, comprendre, et collaborer avec les communautés

- Savoir comment interroger la communauté (comment, quoi, voudriez-vous, pourquoi...) sans autorité, ni imposition
- Entendre et comprendre ce que ressent la communauté (peur, colère, stigmatisation, incrédulité...)
- Demander verbalement aux gens d'exprimer leurs craintes et d'exprimer leurs préoccupations
- Reconnaître et accepter ces ressentis et montrer une volonté de les comprendre pour mieux aider
- Plutôt que de dire aux gens ce qu'il faut faire, il faut les engager dans l'adoption du comportement
- Expliquer les différentes étapes de la riposte afin d'informer les gens (au cas-par-cas) pour préparer les communautés

Savoir communiquer lors des interactions avec les communautés dans les interventions de la riposte

- Répondre aux questions de manière simple et généreuse
 - Accepter de répondre aux questions que les populations nous posent
- Avoir une communication honnête et transparente
- Reconnaître ses limites, l'incertitude
- S'assurer d'avoir la bonne information complète
- Etablir une relation de confiance
- Communiquer de manière dynamique (ça peut changer)
 - Nécessite le feedback aux communautés
 - Exemple de la vaccination des femmes enceintes, allaitantes et des bébés de plus de 6 mois, interdite avant et qui est maintenant mise en œuvre
- Faire un feedback aux familles lorsque les décisions changent

14

Observer et décrypter la communication non verbale

Exercice : Qu'est-ce que la communication non-verbale ?

Savoir décrypter ce que les communautés ne disent pas, mais pensent (silences, regard, langage corporel)

15

Soyez respectueux pour maintenir l'ordre social : le geste

A ne pas faire	A faire
Ne buvez pas d'alcool	Ayez un regard compatissant
Ne courtisez pas les jeunes filles	Utilisez un autre geste au lieu de serrer les mains
Ne riez pas dans une maison endeuillée	Regarder les gens autour de vous
N'utilisez pas les toilettes	Prenez votre temps pendant la visite
Ne mangez pas	
Ne touchez personne, gardez vos distances	
Ne serrez pas les mains	
Ne restez pas figé	

16

Soyez respectueux pour maintenir l'ordre social : la parole

A ne pas faire	A faire
Ne vous fâchez pas, ne ridiculisez pas, ne vous impatientez pas	Saluez tous le monde (sans les toucher) et présentez-vous
Evitez de parler trop, pas assez, simultanément	Présentez vos condoléances si...
Evitez une voix monotone	Gardez votre calme
	Soyez interactif
	Soyez diplomatique quand vous avez de mauvaises réponses ou réactions

17

Soyez respectueux pour maintenir l'ordre social : le message

A ne pas faire	A faire
N'utilisez pas de mots compliqués, difficiles, techniques, longs	Utilisez un langage simple et clair
N'utilisez pas le jargon médical	Utilisez toujours la langue locale
N'inventez pas quand vous n'avez pas la réponse	Encouragez les questions
Ne donnez pas des faux messages pour convaincre les gens	Ecoutez attentivement et répétez ce que la personne a dit
	Soyez honnête

18

Pour rassurer les familles : quelques techniques

- Saluez tout la famille (**sans toucher**)
- Créez une atmosphère de dialogue
- Exprimez compassion, solidarité, et respect
- Soyez patients, c'est un moment très stressant et difficile pour les familles
- Sollicitez les questions
- Echangez vos coordonnées
- Dites-leur de vous appeler **immédiatement** s'ils ont des questions ou s'ils commencent à se sentir malade
- Etablissez une relation de confiance

Le feedback communautaire

20

Challenges liés au contexte

Discussion : Quels sont les challenges liés au contexte dans lequel vous travaillez ?

- Rumeurs et questionnement de la communauté
- Réticences/refus/resistances communautaires
- Mobilité de la population
- Technologie mobile/médias sociaux
- Climat politique/conflit
- L'insécurité

Un feedback, c'est quoi ?

- Retour d'information ou de réclamation de la communauté (positif ou négatif)
- Qu'est-ce que le retour d'information ?
 - Une information partagée avec nous par la communauté
 - Des questions : nous dit ce que les gens veulent savoir
 - Des suggestions ou des requêtes : des idées sur la façon dont nous pourrions améliorer les choses
 - Des rumeurs : information bonne ou mauvaise circulant dans la communauté
 - Des appréciations ou des encouragements : ce qui a satisfait les gens
- Qu'est-ce qu'une réclamation/plainte ?
 - Une expression d'insatisfaction à l'égard du programme ou du comportement d'une personne qui nécessite une investigation et un suivi

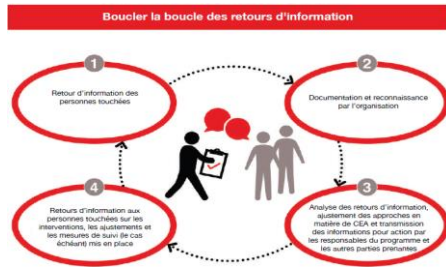
Pourquoi gérons-nous les feedbacks ?

- Nous aide à améliorer la riposte
- Bâtit une relation de confiance avec les communautés
- Mieux comprendre la communauté
- Améliorer les programmes et activités
- Identifie certaines exploitations, abus et corruption
- Les gens ont le droit de se plaindre et nous avons la responsabilité d'écouter et de répondre
- Empêcher les réclamations/plaintes d'escalader et de menacer la sécurité et l'accès
- Alléger la pression sur le personnel de première ligne

Gestion des feedback, une redevabilité ?

- Il ne suffit pas de collecter le feedback, des réponses doivent être apportées à la communauté
- Selon le type de feedback la réponse peut être une information et/ou une action
- S'assurer que la réponse/action apportée soit bien comprise et réponde aux besoins de la communauté
- Assurer une gestion spécifique des **réclamations et plaintes graves liées aux abus**
- Envisager des changements si justifiés
- Pour les rumeurs infondées, s'assurer de donner la bonne information aussi rapidement que possible

Qu'est-ce qu'un système gestion de feedback ?



Options pour répondre au feedback

- Répondez immédiatement si possible par des informations factuelles
- Si vous ne pouvez pas répondre tout de suite, précisez clairement les délais
- Utilisez des canaux de communication sécurisés
- Utilisez un langage adapté
- Options
 - Directement à l'individu
 - A l'ensemble de la communauté
 - Via des supports de communication
 - En apportant des modifications à l'activité

Qu'entend-on par réclamations graves ou délicates ?

- Exploitation et abus sexuels (EAS)
 - Relation sexuelle avec des enfants (<18)
 - Echange d'argent, d'emplois, de biens ou de services contre des services sexuels
 - Relations sexuelles entre le personnel / bénévoles et les bénéficiaires
 - Nous avons tous le devoir de le signaler si nous avons des soupçons
- Corruption
 - Vol
 - Népotisme– des emplois pour les amis et la famille
 - Pots-de-vin

Comment gérer des réclamations graves ou délicates ?

- Formez les staffs et agent communautaire (RECO, volontaire...)
- Protégez le réclamant
- Décidez qui a besoin de savoir
- Séparez les plaintes délicates
- Suivez les directives sur la façon de traiter les plaintes délicates ou graves



Discussion

29