



**GUIDE POUR L'EMPOWERMENT DES  
VICTIMES  
PAR LE SOUTIEN ENTRE PAIRS**



Co-funded by  
the European Union

# GUIDE POUR L'EMPOWERMENT DES VICTIMES PAR LE SOUTIEN ENTRE PAIRS

---

Mariposa souhaite fournir des outils et des approches pour soutenir les victimes de violences domestiques et sexuelles en période de crise et développer de nouvelles perspectives pour éviter le risque d'exclusion sociale et de pauvreté.

Les outils que nous avons développés visent à aider les victimes elles-mêmes à prendre conscience des relations et des situations malsaines, avant et après avoir cherché une aide professionnelle : <https://mariposaproject.eu/>

Les outils doivent être utilisés par les victimes elles-mêmes. Ils les aideront à mieux comprendre leurs émotions et leurs pensées, leurs objectifs futurs et leur donneront les moyens de prendre des décisions à l'avenir. Ils les aideront également à prendre des mesures préventives pour éviter que les expositions ne se répètent.

Il est important qu'elles se trouvent dans une situation émotionnellement et socialement sûre et qu'elles sachent que s'elles ont besoin d'un soutien supplémentaire, elles doivent faire appel à des professionnels.



Ce guide a été élaboré pour mieux équiper d'autres femmes qui voudraient soutenir leurs pairs dans le processus. Si c'est votre cas, vous lisez alors le bon document 😊

# OBJECTIFS DU MANUEL

---



Comment organiser et gérer des groupes de soutien entre pairs ?



Surmonter les obstacles et les défis potentiels



Comment apporter un soutien, donner un cadre utile, donner des conseils ?

## POUR QUI ?



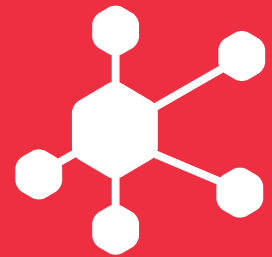
**Les pairs :**

D'autres femmes prêtes à s'engager dans le processus de soutien et d'accompagnement de la victime



**Des femmes qui ont été elles-mêmes victimes**

et qui sont prêtes à s'engager, à s'impliquer et à soutenir d'autres femmes



**Personne dans le réseau de la victime**

## CE QUE VOUS POUVEZ TROUVER ICI

---



Quelques ressources que vous pouvez utiliser pour faire face aux difficultés rencontrées au cours du processus



Instructions spécifiques concernant la méthode



Le contenu est destiné à mieux équiper les personnes qui soutiennent les pairs au cours du processus



Une explication courte et accessible sur "l'empathie, l'écoute active et la communication non violente".

# CHAPITRE 1

## COMMENT CRÉER UN ESPACE SÛR?

### COMMENT GÉRER L'ESPACE, LE TEMPS ET L'ACCUEIL?

#### 1 - Planifiez vos activités (et vos pauses !)

Il est plus facile de respecter les engagements communs en prenant soin de l'espace dans lequel se déroulent les discussions.

Pour les groupes de soutien : préparer les activités à l'avance et planifier le temps nécessaire pour les activités, les pauses et le feedback, tout en assurant une bonne fluidité entre ces temps. Des pauses de 10 à 15 minutes sont prévues toutes les heures et demie pour se reposer et favoriser la cohésion du groupe.



#### 2 - Préparez l'espace physique pour qu'il soit sûr et confortable

Il est également important de préparer en amont l'espace physique dans lequel les participant.e.s seront accueilli.e.s, dont la propreté et l'aménagement seront déjà l'une des premières choses qui contribueront à leur bien-être, mais aussi au bon déroulement de l'activité. Il est ensuite important que chaque membre du groupe s'approprie l'espace, ce qui l'aidera à en prendre soin, mais aussi à se sentir plus en sécurité.

Quelques idées pour créer un lieu sûr et confortable :

- avoir des mouchoirs en papier si quelqu'un.e pleure
- avoir quelque chose à boire (eau, thé)
- avoir quelques collations (c'est aussi important pour évacuer le stress)
- décorer avec des bougies, un bouquet de fleurs dans un vase ou une plante dans un pot, une écharpe ou un joli morceau de tapisserie placé au milieu.
- s'asseoir en cercle, de préférence sans table entre les deux



Avant le début de la session, veillez à ce qu'il y ait suffisamment de chaises, mais pas trop (il est préférable d'en avoir deux ou trois de plus, au cas où de nouvelles personnes se présenteraient, ou si quelqu'un.e voulait mettre ses pieds sur une autre chaise, etc.)

#### 3 - Manifester de l'intérêt et prendre soin des autres

Plus généralement, prendre soin des autres, qu'il s'agisse de vos pairs ou des participant.e.s d'un groupe de soutien, c'est avant tout leur manifester de l'intérêt. Il faut alors prendre le temps de vérifier l'état mental et émotionnel de la ou des personnes que vous avez en face de vous. Pour ce faire, il faut prendre le temps nécessaire pour donner un feedback au groupe lors d'une intervention, mais aussi prendre le temps pour des moments plus privilégiés avec certains membres du groupe lorsque vous le jugez nécessaire. Dans le contexte d'une relation entre pairs, cela peut se faire, par exemple, par des prises de contact régulières, par votre disponibilité (en tenant toujours compte de vos limites personnelles) et, bien sûr, par l'espace sûr et respectueux que vous offrez (voir les chapitres consacrés à l'empathie, à la communication non violente et à l'écoute active).



# COMMENT DÉFINIR DES ENGAGEMENTS COMMUNS ?

## 1 - Comment créer un environnement sûr ?

L'une des principales tâches du facilitateur.rice ou de l'aidant.e est de créer un environnement sûr afin de permettre à vos pairs ou aux membres du groupe de soutien d'utiliser l'espace que vous leur offrez de la manière la plus bénéfique possible. En effet, nous pensons qu'il est essentiel de créer un espace chaleureux et amical qui permette le dialogue et la réflexion, ce qui relève de la responsabilité de chacun.e d'entre nous, aussi bien dans les activités que nous proposons que dans les relations entre pairs. Cet accord peut se faire de manière plus ou moins informelle, mais il est important de redéfinir ses besoins et ses limites avec ses pairs pour que cette relation d'aide soit bénéfique.



## 2 - En quoi cela aide-t-il ?

La construction, voire la co-construction d'une charte de sécurité dans un groupe de soutien que vous pourriez animer, par exemple, permet de rééquilibrer le climat asymétrique, mais aussi de rendre les participant.e.s actif.ve.s dans le processus en prenant en compte leurs propres besoins et limites. Travailler sur un sujet aussi sensible que les violences sexuelles et sexistes passe nécessairement par la création d'un cadre sécurisant dans lequel chaque participant.e peut se sentir à l'aise. En effet, au cours des activités proposées, des sujets intimes et parfois douloureux peuvent être abordés, donc bien qu'il ne s'agisse pas de fournir un espace thérapeutique, il est tout de même essentiel de s'assurer que le groupe sera en mesure de recevoir et de partager de manière respectueuse. Pour ce faire, il est possible de co-construire une charte de sécurité qui permettra d'encadrer, par des règles, le déroulement du groupe de soutien. La construction de la charte de sécurité se fait donc de préférence collectivement. Cela permet de prendre en compte les besoins et les limites de chacun.e pour que les activités proposées se déroulent au mieux.



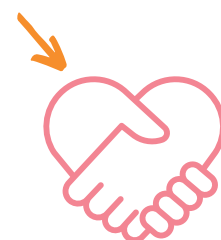
## 3 - Proposition d'activité

Pour ce faire, il est possible de distribuer des feuilles de papier à chaque membre du groupe afin qu'il y inscrive ce qu'il.elle souhaite voir figurer dans la charte. Une discussion, dans un climat de respect et d'écoute, aura ensuite lieu afin que chacun.e puisse partager les éléments qui lui permettent de se sentir en sécurité. Les règles établies collectivement devront être validées et respectées par tous.tes, et la charte pourra toujours être complétée au fur et à mesure des activités. Dans le cas d'une relation d'aide entre pairs, mais aussi en tant qu'animateur.rice d'un groupe de soutien, nous vous invitons également à participer à l'élaboration de la charte de sécurité, car vous avez aussi vos propres limites et besoins.



## 4 - Exemples

Des engagements tels que la confidentialité des propos tenus au sein du groupe, le respect, l'écoute active, le non-jugement, l'entretien de l'espace physique (propreté, rangement, ...), la possibilité de s'isoler, même au cours d'une conversation, si l'on en ressent le besoin, le fait de ne pas répondre à des questions qui nous mettent mal à l'aise, etc., sont des exemples de limites fixées au sein des groupes ou entre pairs.



# CHAPITRE 2

## LA COMMUNICATION EMPATHIQUE



### a) Qu'est-ce que l'empathie ?

L'empathie est une compétence relevant de l'intelligence émotionnelle, qui nous permet de nous connecter à nos émotions et à celles des autres. L'empathie est la capacité à comprendre et à partager les sentiments des autres. Elle nous permet de voir les choses du point de vue de l'autre plutôt que du nôtre. Il s'agit d'une compétence essentielle qui nous permet de développer la conscience de soi et les relations sociales et professionnelles. L'empathie est nécessaire pour exprimer la compassion (la volonté d'agir sur la souffrance d'autrui).

### b) L'écoute active

L'écoute active implique la création d'un espace de sécurité et de soutien pour l'autre, favorable à la prise de parole de la personne en souffrance et donc favorable au changement. Pour ce faire, le pair doit s'efforcer d'adopter trois postures au cours de l'écoute :

- **Être empathique** : comprendre les sentiments, les croyances et les valeurs de l'autre personne ; il ne s'agit pas de s'identifier ou de se mettre à la place de l'autre personne, mais de faire "comme si"
- **Être solidaire et ne pas porter de jugement** : considérer l'autre personne de manière positive, accepter son point de vue et surtout la respecter, ce qui ne signifie pas nécessairement être d'accord avec elle.
- **Être authentique** : faire preuve d'empathie et d'acceptation à l'égard de l'autre.

## #1 | Les Actions

Ces trois postures font appel au langage non verbal : le regard, le ton de la voix, les gestes... mais aussi la parole :

- Reformuler pour éviter les malentendus et montrer que l'on écoute. Il s'agit de reformuler les sentiments, de résumer une déclaration et de toujours demander si c'est correct ou s'il manque quelque chose.

*Exemple : Si je comprends bien, la remarque qu'il vous a faite lundi dernier vous a rendue très triste, n'est-ce pas ?*

- Le questionnement soutenant pour préciser, clarifier, ou approfondir ce que dit l'interlocuteur. Il est important que ces questions soient essentiellement ouvertes afin que l'individu ne se sente pas attaqué ou interrogé.

*Exemple: Comment cela s'est-il passé la dernière fois que vous vous êtes vus ?*

- N'essayez pas de combler les silences lorsque l'autre personne réfléchit ou a besoin d'un moment pour digérer ce qui a été dit.
- Partagez brièvement une expérience personnelle similaire, puis généralisez soigneusement afin de légitimer le problème de la personne et de stimuler son espoir. Important : veillez à ne partager que le minimum et à ne pas orienter la conversation vers votre histoire.

*Exemple: -Je comprends ce que vous ressentez, lorsque cela s'est terminé avec mon premier petit ami, je n'ai jamais pensé que je m'en sortirais, mais avec le temps et un peu de travail sur moi-même, j'ai réussi à me sentir mieux ! Et vous savez, c'est normal de passer par là, c'est un processus difficile mais il y a des choses à faire pour essayer de s'en sortir le mieux possible.*

## #2 | Les Mots

Enfin, pour garantir un espace sûr et bienveillant, vous devez rester vigilant.e et NE PAS:

- Interrompre l'autre personne
- Donner des conseils ou des instructions : cela met en péril la conviction selon laquelle l'autre personne est en mesure de trouver sa propre solution de façon indépendante.

## #3 | À ne pas faire

## c) Communication non violente

Psychologue Marshall Rosenberg

Objectif: promouvoir l'écoute active, l'authenticité, le respect et l'empathie dans les contacts humains, et encourager l'éducation à la gestion et à l'acceptation des conflits.

Le premier principe de la CNV est la responsabilisation de l'être humain par rapport à ses actions, ses pensées et ses sentiments, en passant du "tu" accusateur au "je" responsable, avec l'idée que le manque de responsabilité est la cause d'une communication violente.

**observation** du fait ou du comportement qui affecte votre bien-être

"Depuis trois jours, je ressens une forme d'agressivité dans ta voix quand tu me parles".

L'expression de vos **sentiments** à l'aide de la formule "je"

"Je me sens en colère et perdu parce que je ne comprends pas à quoi cela est lié, et cela devient difficile à gérer".

Identifiez et exprimez vos **besoins** ou vos désirs éveillés par ce sentiment

"Pourrions-nous, s'il vous plaît, prendre un moment pour en discuter?"

Formulez de **demandes** concrètes et réalistes

"J'ai besoin de savoir s'il se passe quelque chose avec toi, et surtout de communiquer avec toi à ce sujet pour que nous puissions arranger les choses"

Que permet ce processus ? Un dialogue entre les deux personnes, grâce à l'expression d'un besoin et d'un sentiment, tout en restant attentif à ceux de l'autre. Il permet également d'y voir plus clair.

S'il s'agit d'une situation qui provoque un sentiment fort chez vous, il est important d'être empathique avec vous-même et de prendre votre temps. Ce faisant, on évite de tomber dans une communication jugeante et accusatrice.



## CHAPITRE 3

# INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES CONCERNANT LA MÉTHODE

Nous avons voulu ajouter ici une instruction spécifique pour le soutien par les pairs concernant l'accompagnement du travail symbolique de la victime (observation du langage corporel, ne pas poser de questions ouvertes, ne pas donner de conseils, etc.)

Lors de l'utilisation d'un des outils proposés dans le guide au cours d'une séance de groupe, le groupe joue un rôle particulier dans le processus. Il apporte son soutien, notamment lorsque l'une des participantes doit partager ses expériences ou ses sentiments, comme c'est souvent le cas dans certaines des activités proposées.

### **Présentation**

Lorsque l'une des participantes partage une expérience ou présente quelque chose en rapport avec l'une des activités, elle est normalement entourée d'observateurs qui constitueront un "groupe de soutien", participant activement, par leur écoute et leurs interventions, au moment de la présentation. Les observateurs doivent en effet offrir une attention soutenue à la présentatrice, à travers une écoute active de ses paroles mais aussi d'autres aspects intraverbaux.

### **Questions factuelles**

Lorsque les membres du groupe de soutien souhaitent poser des questions, il est important que celles-ci restent factuelles et ne soient qu'un moyen pour eux de clarifier quelque chose que la personne qui partage a dit ou présenté. Il ne s'agit pas de poser des questions "comment" ou "pourquoi", qui pourraient être perçues comme accusatrices et/ou intrusives, mais qui pourraient aussi conduire à une forme d'interprétation des éléments apportés par la personne qui partage, ce qui irait au-delà du simple objectif de compréhension.

### **Perception**

L'attention soutenue de chaque sympathisant lui permettra de détecter et d'exprimer les éléments perçus par la présentatrice lors de son partage. Il peut s'agir, par exemple, d'émotions. Dans ce cas, il s'agira d'expliquer la manière dont elles ont été perçues, par des mimiques, des gestes, la hauteur ou le ton de la voix, etc. Cela doit se faire en s'adressant directement à la présentatrice.

### **Interprétation**

Avec l'aide du praticien, les membres du "groupe de soutien" parlent du présentateur. Ils réfléchissent à haute voix, posent des questions telles que "Quel est le problème ?", "Qu'est-ce qui devrait être différent ?", "Qu'est-ce qu'il/elle aimerait résoudre, comprendre, faire ?", "Où pourrait-il y avoir des difficultés ? Où n'y a-t-il pas de difficultés ?" Le client écoute attentivement sans répondre pour le moment. Quant aux partisans, il ne s'agit pas de donner des avis ou des conseils.

### **Actions de l'accord**

Cette phase conduit à une discussion entre le participant et le praticien sur le soutien nécessaire et les prochaines étapes pour atteindre son objectif. À la fin, la participante doit s'engager à réaliser les actions convenues et vous, en tant que soutien, pouvez l'accompagner dans ce défi. Comment ? En l'encourageant à le faire, en la relançant quelques jours plus tard pour voir si elle a réussi ou si elle a besoin d'aide et surtout, en la valorisant lorsqu'elle atteint son objectif.





## CHAPITRE 4

# RESSOURCES POUR FAIRE FACE AUX OBSTACLES ÉVENTUELS

A certains moments, lorsqu'on accompagne une amie ou une connaissance qui vit une relation toxique, ou qui a subi des violences masculines, des réactions de tristesse, de pleurs, de colère peuvent apparaître.

Il peut arriver que face à une crise de larmes ou à une décharge émotionnelle, on veuille rapidement la calmer. Mais n'oublions pas que chaque personne a son propre temps et ses propres processus, de sorte que des actions précipitées peuvent renforcer le sentiment de frustration. Souvent, nous voulons nous calmer rapidement parce que nous nous sentons mal de voir quelqu'un que nous aimons dans cet état. Mais décharger ses émotions est une bonne chose, cela aide, libère et guérit. Plutôt que d'essayer de diminuer ces réactions, il faut les accompagner, et cet accompagnement les calmera. Quand elle s'est déjà déchargée, quand elle a pu pleurer, on peut lui donner un verre d'eau. Le verre d'eau "précipité" peut couper le processus d'évacuation émotionnelle et de catharsis.



*Pleurer libère la douleur, évacue les hormones de stress et lorsque nous soupirons après une grosse crise de larmes, cela signifie que l'angoisse a disparu et que nous nous sentons mieux*

*" Accompagner, c'est être présent à la douleur d'une autre personne ;  
ce n'est pas faire disparaître sa douleur.  
Il s'agit de s'aventurer dans le désert de l'âme avec un autre être humain,  
sans croire qu'il nous incombe de trouver la sortie.  
Il s'agit d'écouter avec le cœur  
et non d'analyser avec la tête.  
Il s'agit de témoigner des luttes d'autrui,  
et non de les juger ou de les diriger.  
Il s'agit de marcher aux côtés des autres,  
et non de les diriger ou d'être dirigés.  
Il s'agit de découvrir les dons du silence sacré ;  
cela ne signifie pas qu'il faille remplir chaque instant de mots.  
Accompagner la souffrance, c'est être immobile, tranquille et silencieux ;  
ce n'est pas vouloir avancer frénétiquement.  
Il s'agit de respecter le désordre et la confusion ;  
il ne s'agit pas d'imposer l'ordre et la logique.  
Il s'agit d'apprendre de l'autre personne,  
et non de lui enseigner.  
Accompagner, c'est adopter une attitude de curiosité et non d'expert."  
Alan D. Wolfelt*

# PARTENAIRES

*Coordinateur*

**ASOCIACION CAMINOS**

Espagne

[www.asoccaminos.org](http://www.asoccaminos.org)

**EDRA**

Grèce

[www.edra-coop.gr/el](http://www.edra-coop.gr/el)

**CESIE**

Italie

[www.cesie.org](http://www.cesie.org)

**ASOCIATIA HABILITAS, CENTRU DE RESURSE  
SI FORMARE PROFESIONALA BUCHAREST**

Roumanie

[www.habilitas.ro](http://www.habilitas.ro)

**ELAN INTERCULTUREL**

France

[www.elaninterculturel.com](http://www.elaninterculturel.com)

**GESOB**

Autriche

[www.gesob.at](http://www.gesob.at)

## mariposaproject.eu



**Co-funded by  
the European Union**

**EACEA, Erasmus+, Action clé 2 - Partenariats de coopération dans l'éducation des adultes**

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

**2021-1-ES01-KA220-ADU-000033400**



Cette œuvre est placée sous licence CC BY-NC-SA 4.0.

Pour consulter une copie de cette licence, visitez le site <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>