



Aide psychologique de première urgence pour enfants et familles déplacés

Aux fins de citation : Brymer, M., Elmore Borbon, D., Frymier, S., Ramirez, V., Flores, L., Mulder, L., Ghosh-Ippen, C., & Gurwitsch, R. (2021). Aide psychologique de première urgence pour les enfants et les familles déplacés. Los Angeles, CA, and Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress. Merci à Heidi Ellis d'avoir révisé l'adaptation.

Les points de vue, opinions et contenus figurant dans ce guide sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de SAMHSA ou de HHS.

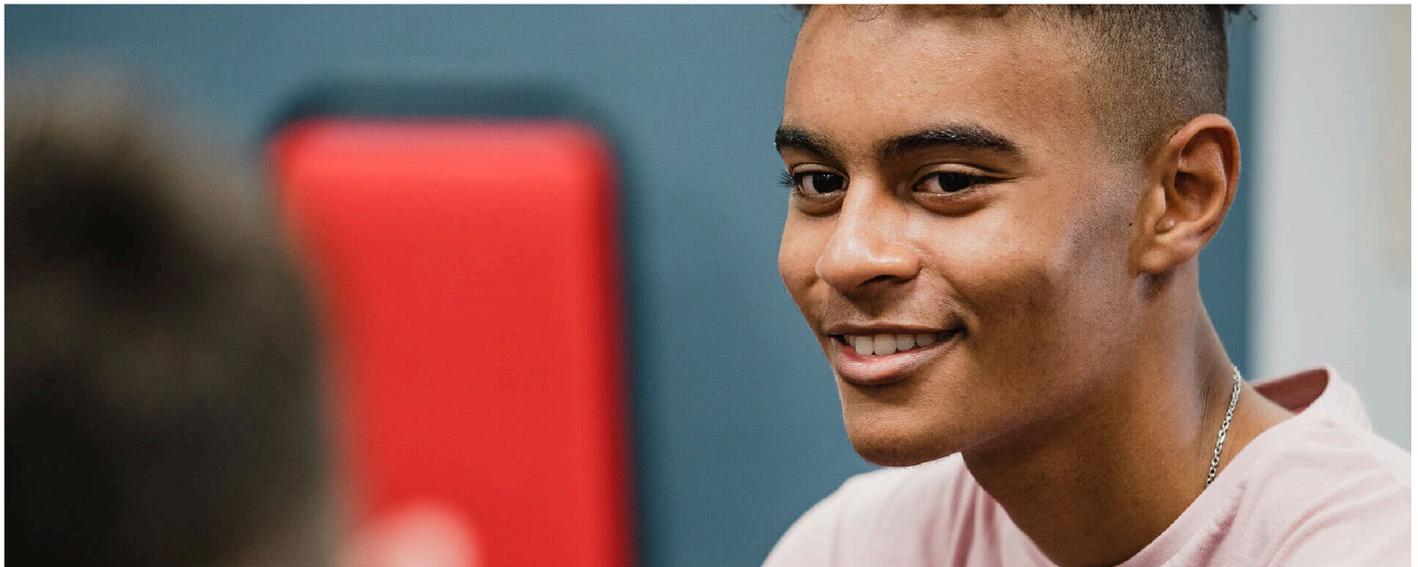
© 2021 Brymer, Elmore Borbon, Frymier, Ramirez, Flores, Mulder, L., Ghosh-Ippen, and Gurwitsch. Tous droits réservés. Il est permis de copier ou redistribuer ce matériel sous forme imprimée ou électronique à condition que le texte ne soit pas modifié, que les auteurs soient cités dans toute utilisation et que les copies de cette publication soient gratuites. Ce guide a été adapté, avec l'autorisation des auteurs (Brymer, Jacobs, Layne, Pynoos, Ruzek, Steinberg, Vernberg, and Watson), à partir d'un guide d'aide psychologique de première urgence pour les opérations sur le terrain du National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD (©2006). Veuillez communiquer avec Melissa Brymer, Ph.D, à l'adresse mbrymer@mednet.ucla.edu. Pour demander l'autorisation d'adapter ce guide et tous les documents connexes du NCTSN/NCPTSD.

Qu'est-ce que l'aide psychologique de première urgence pour enfants et familles déplacés ?

- Une approche modulaire fondée sur des données probantes pour aider les enfants et les familles venant d'arriver aux États-Unis
 - Elle comprend un ensemble d'outils pour aider le personnel/les bénévoles à soutenir les enfants et les familles déplacés lors des premières transitions.
 - Une approche utile pour travailler avec les enfants et les familles déplacés se préparant à se réinstaller dans des lieux plus permanents.
- Permet d'aider le personnel/les bénévoles à prendre soin d'eux-mêmes tout en s'engageant dans ce travail difficile.

Comment utiliser ce guide ?

L'aide psychologique de première urgence pour les enfants et les familles déplacés est un mode d'intervention flexible. Il ne s'agit pas d'utiliser chacune de ces recommandations au cours de chaque interaction avec un enfant ou une famille. Cependant, il s'agit de les garder à l'esprit lorsque vous leur apportez votre soutien. Comme chaque enfant et chaque famille vit une situation particulière, il est important d'adapter vos interactions pour répondre à leurs besoins particuliers. Il faut faire preuve de compétence culturelle et d'humilité dans chaque interaction (apprendre à connaître les normes culturelles et le contexte politique et historique d'où proviennent les enfants et les familles). Il faut aussi se rappeler sa propre importance et celle du travail effectué. Lorsque vous créez un lien avec un enfant ou une famille, que vous les aidez à se sentir en sécurité et que vous apprenez à les connaître, vous faites partie d'un système de soins.



1. Prise de contact et dialogue

La façon dont se passe le premier contact avec un enfant ou une famille déplacée est importante.

- Les enfants et les familles déplacés ont vécu des événements stressants et souvent traumatisants ou en ont été témoins.
- Ils peuvent se sentir ignorés, invisibles, indignes d'amour et d'attention, dépassés et désorientés par leur nouvel environnement.
- Dans leur pays d'origine et pendant leurs déplacements, ils ont pu sentir que de nombreux individus ou systèmes n'étaient pas dignes de confiance ou sûrs.

Aider les enfants et les familles déplacés à se sentir les bienvenus dès le premier contact peut favoriser un plus grand sentiment de sécurité. Il peut être important d'avoir en face de soi une personne de même sexe pour respecter les normes culturelles et les éventuels traumatismes (par ex., des interprètes et du personnel féminin lors de discussions avec des femmes et des filles).

- Même si vous ne passez que peu de temps avec les enfants et les familles déplacés, il leur est possible d'apprendre, grâce à des interactions répétées avec vous et d'autres personnes dans l'établissement, que tout le monde travaille ensemble à les aider et qu'ils méritent de se sentir en sécurité et d'être bien traités.

VOTRE ATTITUDE EST IMPORTANTE

Par votre ton, votre langage corporel et les choses que vous dites, vous montrez aux enfants et les familles déplacés que :

- Le personnel de cet établissement se soucie d'eux et fait preuve de respect
- Ils sont importants et dignes d'intérêt
- Ils se trouvent dans un espace sécuritaire.

Pour aider les enfants et les familles déplacés à se sentir en sécurité, bienvenus, importants et dignes d'intérêt :

- Faites-en sorte que la première rencontre soit chaleureuse, respectueuse et les mettent à l'aise.
 - Présentez-vous et expliquez ce que vous faites dans l'établissement. Faites appel à des interprètes qualifiés et non à des membres de la famille pour interpréter si vous ne parlez pas leur langue maternelle.
 -
 -

Précisez que vous êtes là pour aider et non pas responsable de décisions en matière d'immigration. Cela aidera à réduire une possible anxiété.

Pensez à votre ton et votre langage corporel. Lorsque les gens se sentent en danger, ils peuvent réagir davantage à votre expression non verbale qu'à ce que vous dites.

- Comprenez que certains enfants et familles déplacés peuvent avoir peur de vous parler parce qu'ils ne veulent rien dire qui pourrait nuire à leur famille.
- Créez une impression de soin et de lien : Assurez-vous d'avoir le temps d'apprendre à les connaître (par ex. apprendre leur nom et quelque chose qu'ils veulent que vous sachiez à leur propos, y compris des pratiques culturelles importantes pour eux).
- Utilisez des questions ouvertes pour déterminer s'ils vous comprennent ou pour découvrir la langue ou le dialecte qu'ils parlent. De nombreuses personnes déplacées, en particulier les enfants, peuvent hocher la tête ou faire signe qu'ils ou elles comprennent par respect, mais sans vraiment comprendre.
- Accompagnez-les en faisant le tour de l'établissement.
 - Expliquez-leur ou montrez-leur les ressources à leur disposition (par ex., nourriture, douches, éducation, loisirs, lieux de prière). Envisagez d'avoir des affiches au mur décrivant la disposition des lieux pour les aider à se souvenir de l'emplacement des différentes ressources.
 - Expliquez les règles de l'établissement de façon claire et concrète (par ex. l'endroit où ils dormiront, possibilité de téléphoner à leurs proches, les temps de loisir). Expliquez-leur comment ils peuvent reconnaître un membre de votre équipe (par ex. couleur de chemise, badge)
 - S'ils sont arrivés dans l'établissement avec de la famille élargie, indiquez s'ils peuvent rester ensemble ou quand ils peuvent se voir

Expliquez les limites de la confidentialité afin que les enfants et les familles déplacés sachent clairement quels renseignements sont confidentiels et quelles données seront partagées et pourquoi.

- Vérifiez si tout est bien compris et s'il y a des questions.
- Attendez-vous à répéter toutes ces informations de présentation de nombreuses fois. Lorsque les gens ont peur et se trouvent dans un nouvel endroit, souvent ils peuvent ne pas comprendre ou accepter ce qu'on leur dit. À mesure qu'ils se sentent davantage en sécurité, ils peuvent être en mesure d'écouter et de mieux comprendre ce que vous avez à leur dire.

[Aide psychologique de première urgence pour enfants et familles déplacés](#)

[NCTSN.org](https://www.nctsn.org)

2. Sécurité et confort

De nombreux enfants et familles arrivent dans l'établissement en éprouvant de la peur. Nombre d'entre eux ont été maltraités dans le passé et ont besoin d'être rassurés d'être traités avec respect. Certains ont vécu le décès récent d'un proche. Lorsque vous les aidez à se sentir en sécurité et à l'aise, ils pourront mieux participer pleinement aux services disponibles pour répondre à leurs besoins.

- **Quand vous travaillez avec des enfants, adaptez ce que vous faites à leur niveau de développement.**

Pour les plus jeunes enfants :

- Asseyez-vous ou agenouillez-vous pour être à la hauteur de leur visage.
- Parlez en utilisant des termes simples.
- Si possible, donnez à l'enfant un animal en peluche ; cela l'aidera à se calmer et à le mettre à l'aise.
- Leur parler en même temps que de faire une activité comme faire un dessin, s'amuser avec un jouet.

Les enfants déplacés plus âgés peuvent vouloir plus de détails et poser davantage de questions sur les protocoles de sécurité de l'établissement et sur ce qui va leur arriver ainsi qu'à leur famille. Répondez honnêtement aux questions.

- **Clarifier tout malentendu.**

- Les personnes déplacées peuvent ne pas comprendre pourquoi elles se retrouvent dans cet endroit. Elles peuvent s'inquiéter de la sécurité de leur famille. Des questions ouvertes et une discussion peuvent vous aider à apprendre les raisons pour lesquelles la personne pense se trouver dans cet endroit, les inquiétudes qu'elle a pour sa famille et ses attentes quant à la suite.
- Du mieux que vous pouvez, clarifiez les protocoles, y compris si les personnes savent où se trouvent d'autres membres séparés de la famille ou si elles connaissent les prochaines étapes potentielles (c'est-à-dire, combien de temps elles sont susceptibles de rester dans l'établissement actuel, où elles pourraient aller ensuite, ou qui leur donnera des réponses). Faites-leur savoir que vous-même et d'autres personnes sont à leur disposition pour les aider.

- **Reconnaître les sentiments et les expériences.**

- Une écoute attentive et reconnaître leurs sentiments peut les aider à se sentir compris et soutenus.
- Aidez-les à exprimer leurs sentiments, surtout en ce qui concerne les enfants, en reconnaissant ce qu'ils ont partagé. Par

exemple :

- *Cela a été très effrayant pour toi de quitter ta maison et de venir ici -*
- *Tu es perdu tellement de choses et tu es ressenti tant de tristesse -* - *Je suis tellement désolé.e que tu es subi tout cela -*
- *Tu ressens tellement de colère sur ce qui t'es arrivé. Cela a du sens. Cela a été très effrayant pour toi de quitter ta maison et de venir ici -*
- *Tu es perdu tellement de choses et tu es ressenti tant de tristesse -* - *Je suis tellement désolé.e que tu es subi tout cela -*
- *Tu ressens tellement de colère sur ce qui t'es arrivé -* - *Cela a du sens -* - *Tu as beaucoup souffert -* - *Tu es beaucoup souffert -*

- **Reconnaître que certaines personnes déplacées deviennent hyper-vigilantes, se méfiant constamment d'un possible danger.** Ces pratiques les ont aidées à survivre. Il peut leur être difficile de lâcher prise, même dans un environnement tranquille.

Respecter le langage corporel. Lorsqu'une personne est confrontée à un danger, son corps produit des hormones de stress destinées à les aider soit à faire face soit à fuir.

- Même si elle est en sécurité, son corps peut ne pas se sentir en sécurité et continuer à produire ces hormones de stress. Le fait de bouger régulièrement (par ex., faire de l'exercice, chanter, danser, marcher) est important pour aider le corps à se remettre du stress et du danger.

- Maintenir des routines et la prévisibilité Informez les personnes déplacées, en particulier les enfants, des activités prévues et envisagez d'avoir un horaire des routines quotidiennes indiquant les heures de repas, de douche, de jeu/récréation, etc. Encouragez les familles à ajouter leur pratiques culturelles et religieuses à cet horaire.

Encouragez les familles à ajouter leur pratiques culturelles et religieuses à cet horaire.

[Aide psychologique de première urgence pour les enfants et les familles déplacés](#)

[NCTSN.org](https://www.nctsn.org)



3 Encourager au calme et orienter : Comment répondre face à des personnes déplacées contrariées, agitées ou repliées sur elles-mêmes

Les personnes déplacées peuvent être très anxieuses, agitées ou repliées sur elles-mêmes. Ces sentiments et comportements constituent des réactions courantes aux changements dans leur environnement et à la peur qu'on leur fasse du mal. Les personnes repliées sur elles-mêmes passent souvent inaperçues car leurs comportements ne sont pas problématiques, mais elles ont aussi besoin de votre attention. Quelle que soit la raison de ce comportement, il faut calmer et bien orienter la personne afin de créer un environnement sûr pour elle et les autres.

Si une personne déplacée semble agitée ou en détresse, vous pouvez l'aider à se calmer et à se retrouver de la façon suivante :



- **Restez calme, tranquille, attentif.** La personne réagira à la façon dont les autres réagissent. Si vous restez calme, parlez d'une voix douce et restez détendu, ces personnes peuvent alors commencer à se détendre. Respirez lentement, elles feront peut-être de même.

Faites de la place si nécessaire. Certaines personnes peuvent ne pas vouloir parler tout de suite et avoir besoin d'un coin pour se calmer. Donnez-leur cet espace mais faites-leur savoir que vous restez à proximité si elles le souhaitent.

- **Invitez la personne en détresse à se rendre dans un endroit plus calme pour parler.** Assurez-vous que cet espace soit privé mais pas isolé. Certaines personnes peuvent préférer aller faire une marche, ou sortir à l'extérieur si possible.
- **Offrir à un enfant un objet lui permettant de se calmer.** On peut aider les enfants les plus jeunes en leur remettant un objet familier, un animal en peluche ou une couverture à tenir. Même les enfants plus âgés peuvent trouver un réconfort en tenant un objet mou et apaisant, comme une couverture, un oreiller ou un animal en peluche.
- **Aider les personnes en détresse à se calmer.** Voici quelques stratégies pour les aider à gérer leurs émotions :

- Prendre quelques respirations lentes pour relaxer leur corps ; faites cette activité de respiration avec eux.
- Se promener dans l'établissement avec eux ou, pour les plus jeunes enfants, leur demander de s'étirer ou de se secouer.
- Demander à un membre de la famille d'aider à apporter du réconfort.

▫

Rechercher avec eux une phrase, un souvenir, une affirmation qui les aidera à se sentir plus calmes et plus forts. Par ex. un souvenir agréable de leur pays d'origine, ou de dire une prière ou d'évoquer leurs croyances.

- Proposer une activité distrayante.
- Encourager les enfants à dessiner ou à colorier un dessin sur leur pays d'origine, à propos de quelque chose qu'ils aimeraient que vous sachiez sur eux, ou de quelque chose qu'ils aiment dessiner.



Libérez l'énergie refoulée en faisant de l'exercice, en pratiquant un sport, en chantant, etc.

▫

Si la personne a besoin d'une aide supplémentaire, parlez-en à votre superviseur ou à un membre de l'équipe médicale.

- **Offrir d'écouter.** À mesure que la personne se calme, lui demander gentiment ce qui la préoccupe et lui offrir votre soutien.

Reconnaitre les comportements positifs de l'enfant. En tant qu'adulte, vous pouvez vous concentrer sur les comportements difficiles d'un jeune. Cependant, les enfants déplacés se portent mieux lorsque vous remarquez et reconnaissez leurs forces et leurs comportements positifs. Trouvez des moyens de montrer que vous remarquez les interactions positives avec d'autres enfants, leur travail acharné sur un devoir scolaire, lorsqu'ils vous parlent ou participent à l'une des activités organisées dans l'établissement. Aidez leurs parents à reconnaître aussi leurs comportements positifs. Un simple message comme « je vois les choses positives que tu fais » peut aller loin. Plus vous êtes précis, plus il y a de chances que ce comportement positif se poursuive ou s'intensifie (par exemple, tu fais un excellent travail en partageant avec les autres ; j'aime la façon dont tu fais des efforts dans ton travail ; tu as fait un excellent travail en pratiquant tes respirations calmantes).

4. Collecte de renseignements

Renseignez-vous sur les inquiétudes et les besoins immédiats d'un enfant et/ou d'une famille et aidez-les à répondre à ces préoccupations. Chaque personne vit des expériences et une situation qui **lui** sont propres. Il est important de comprendre leurs besoins en demandant plutôt qu'en présumant.

- Faites-leur savoir que toutes ces questions leur sont posées pour savoir comment les aider pendant leur séjour.
- Mentionnez qu'ils peuvent aussi poser des questions. Répondez aux questions qui relèvent de votre rôle et référez-les à d'autres personnes pouvant répondre à d'autres questions. Exemples :

Quand puis-je voir un médecin ?

Qui sont les personnes qui travaillent ici ? Que font-elles ?

Où irai-je après mon séjour ici ?

Puis-je communiquer avec mes proches ?

- Certaines personnes peuvent ne pas être intéressées à vous parler, ou ne sont pas prêtes, une situation qui peut frustrer le personnel et les bénévoles désireux d'aider. Avec le temps, lorsqu'elles se sentiront plus en sécurité dans l'établissement ou plus proches du personnel et des bénévoles, elles seront peut-être prêtes à exprimer leurs besoins et préoccupations actuels. Dans l'intervalle, essayez de trouver des moyens de créer des liens en montrant votre intérêt et en participant à une activité commune.
- Certaines personnes peuvent vous faire part des expériences vécues dans leur pays d'origine ou pendant leur déplacement. Écoutez avec empathie mais ne demandez pas de détails. Écoutez sans interrompre.
- Écoutez activement (de temps en temps, résumez ce qui a été dit et vérifiez que vous avez bien compris), attentivement, de manière réceptive et sans porter de jugement.

- **Domaines de besoins potentiels :**

- Besoins de base (par ex. nourriture, vêtements)
- Questions de santé (par ex. médicaments)
- Fournitures d'hygiène
- Contact avec des proches
- Informations sur la vie aux États-Unis - à quoi ressemblent les différentes communautés et écoles, intérêts communs des pairs, nourritures populaires
- Soutien émotionnel en raison d'épreuves ou de traumatismes passés ou présents
- Objet de réconfort pour les enfants (par ex., animaux en peluche, jouets, livres)
- Services religieux/ spirituels



Les personnes déplacées peuvent vous révéler qu'elles pensent à se blesser ou à blesser quelqu'un d'autre. Même si vous ne pouvez établir si le commentaire **est** sérieux ou non, vous devez le prendre au sérieux. Mettez-les en contact avec un prestataire médical sur place, d'autres cliniciens sur place, ou suivez les protocoles spécifiques de l'établissement.

5. Aide pratique

Après avoir recueilli des informations, réfléchissez aux besoins des personnes déplacées et aux ressources et services disponibles. Considérez les besoins prioritaires pour la personne ou la famille. Déterminez ceux qui peuvent être satisfaits dans le cadre du placement actuel et ceux qui pourraient être mieux traités dans un cadre plus stable. Relevez les besoins critiques. Les enfants et les familles déplacés peuvent avoir des difficultés à demander de l'aide ou à exprimer clairement leurs besoins. Il se peut qu'ils ignorent les ressources disponibles, qu'ils ne fassent pas confiance à des inconnus pour les aider, ou qu'ils se sentent impuissants à prendre des mesures pour répondre à leurs besoins.

Aidez les enfants et les familles déplacés à satisfaire leurs besoins de la manière suivante :

- **Déterminer les besoins :** Créez un ensemble une liste des besoins identifiés lors de la collecte initiale d'informations. Vérifiez auprès d'eux que la liste est complète et exacte.
- **Établir un ordre de priorité des besoins :** Aidez-les à déterminer les besoins les plus urgents et les plus importants pour eux. Fixez des attentes quant aux besoins pouvant être satisfaits dans cet établissement. Créez des étapes pour répondre aux besoins pouvant être satisfaits dans cet établissement, des choses sur lesquelles vous pouvez travailler ensemble. Par exemple, certains enfants et familles déplacés peuvent avoir « besoin » de savoir où en est leur dossier. De ne pas savoir quand ils auront l'occasion de parler avec un gestionnaire de cas, un avocat ou un autre expert important peut-être une source d'inquiétude et de stress importante. Si vous êtes en mesure d'accéder à des informations sur l'état de leur dossier, donnez-leur les informations appropriées. Souvent, les personnes déplacées ont des besoins qu'elles ne sont pas encore prêtes ou désireuses d'exprimer. Par exemple, un adolescent peut reconnaître qu'il se sent triste ou bouleversé du fait de ses expériences passées, et qu'il a besoin de soutien pour y faire face, mais n'est pas prêt à en dire davantage. Vous pouvez élaborer un plan avec lui et l'aider à comprendre qu'il peut également demander de l'aide lors de son prochain placement et lorsqu'il sera prêt.
- **Créer un plan d'action pour la journée :** Travaillez avec les personnes déplacées à l'élaboration d'un plan d'action (des choses qu'elles-mêmes ou le personnel de l'établissement peuvent faire aujourd'hui). Il est parfois utile de rédiger un plan d'action comprenant : 1) un énoncé de leur objectif ou de leur besoin ; 2) les étapes vers l'objectif ; 3) les noms des personnes qui les aideront ; et 4) la date de réalisation de



chaque étape. Ce qu'un enfant et sa famille peuvent faire de manière indépendante dépend de leurs capacités et de leurs ressources individuelles. Veillez à bien effectuer vos propres tâches, afin de renforcer la confiance. Commencez par une courte liste de tâches simples que ces personnes peuvent accomplir facilement, plutôt qu'une longue liste impressionnante. N'oubliez pas de reconnaître de manière positive la réalisation d'une tâche.

Mon objectif : Contacter un proche

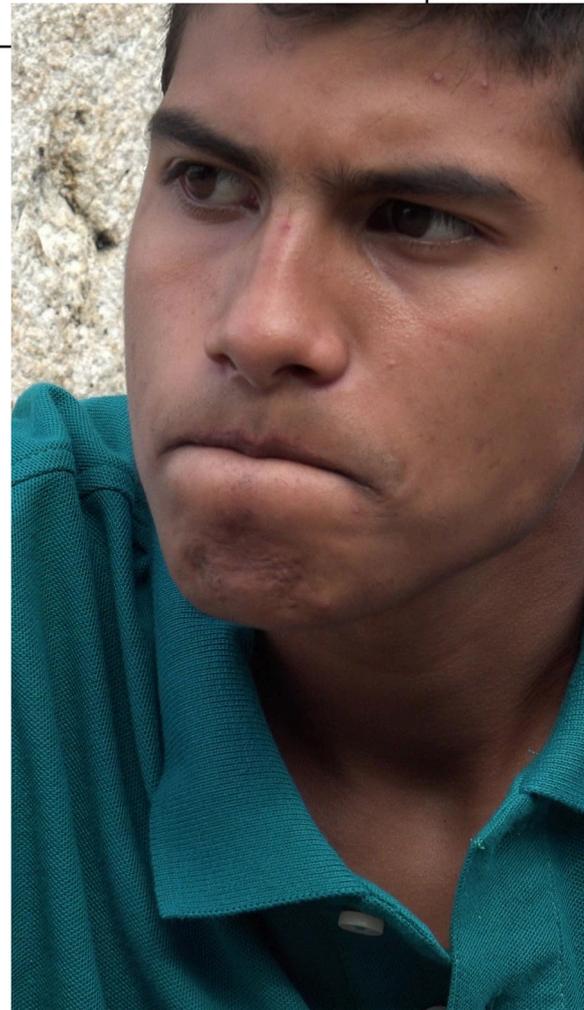
ÉTAPES VERS L'OBJECTIF		QUAND LE FERAI-JE
Étape 1:	Prévoir un moment pour utiliser le téléphone	
Étape 2:	Penser à ce que je veux dire à mon proche si je n'ai que peu de temps pour lui parler.	
Étape 3:	Parler avec un membre du personnel après l'appel sur ce que j'ai appris et ce que je ressens.	

6. Connexion avec les soutiens sociaux

Les enfants et les familles déplacés qui disposent d'un réseau de soutien social positif peuvent mieux tolérer les facteurs de stress qui les attendent. Même s'ils n'ont qu'un accès limité à tous les membres de la famille et à d'autres proches, il est possible de créer un environnement de soutien qui aide à répondre à leurs besoins émotifs et pratiques.

Aider les personnes déplacées à bénéficier d'un soutien social sain dans l'établissement :

- **Appui des pairs.** Déterminer des activités de groupe qui correspondent aux intérêts de la personne, comme des groupes religieux/spirituels, éducatifs, récréatifs/de bien-être et de soutien.
- **Soutien du personnel.** Lorsque les enfants déplacés développent une relation positive et appropriée avec les membres du personnel ou les bénévoles, ils peuvent acquérir des compétences qui leur permettront de former des relations plus positives et appropriées avec les autres. Lorsque vous offrez un soutien aux personnes déplacées, il est essentiel de comprendre et de respecter les règles de l'agence quant aux limites à établir et de communiquer ces limites clairement. Le fait de maintenir des limites appropriées à tout moment non seulement vous protège mais aide également les personnes déplacées à développer des relations appropriées et sûres.
- **Soutien des membres de la famille déplacée.** Même si les personnes déplacées sont séparées de certains ou de tous les membres de leur famille, il existe des moyens de poursuivre des relations familiales. Exemples :
 - Faire un dessin ou écrire une lettre.
 - Partager des souvenirs ou des histoires sur ce qu'elles aimaient faire avec un membre de leur famille.
 - Si elles peuvent parler avec les membres de leur famille, voyez s'il y a besoin d'aide pour entamer la conversation ou d'un soutien émotionnel après. Trouvez un endroit pour qu'elles puissent exprimer leurs sentiments sur le fait d'être séparées et toute inquiétude quant à leur sécurité.
- **Renforcement des liens familiaux.** Le fait d'être déplacé peut créer des tensions dans les relations familiales. Discutez avec ces personnes des traditions familiales ou d'activités qu'elles appréciaient et de celles qui pourraient éventuellement être intégrées dans le programme actuel. Encouragez également chaque membre de la famille à faire preuve de compréhension, de patience et de tolérance à l'égard des différences dans la façon dont il réagit au déplacement, et à parler des choses qui les dérangent, afin que les autres sachent comment le soutenir.
- **S'adapter à de nouvelles communautés.** Les personnes déplacées peuvent avoir différents niveaux de connaissance avec les nouvelles communautés de réinstallation temporaire ou permanente. Aidez-les à déterminer les différents soutiens qu'ils peuvent utiliser après leur transition vers ces communautés (par ex., les ressources communautaires, les enseignants, les coachs, les pairs, les leaders religieux). Si vous savez où ils vont déménager, aidez-les à se renseigner sur cette communauté, notamment sur le climat, la géographie, les traditions culturelles et les plats populaires.



7. Information sur l'adaptation

En plus du déplacement traumatique, les personnes déplacées ont souvent été exposées à de multiples traumatismes supplémentaires. Il peut être bénéfique de les rassurer que les réactions de stress à de telles victimisations et pertes sont compréhensibles et de les aider à trouver des moyens positifs d'y faire face.

Comprendre les réactions courantes aux expériences du danger

- Il y a souvent des difficultés dans les domaines suivants :
 - Sommeil : Dormir trop longtemps ou être incapable de dormir, faire des cauchemars
 - Manger: Trop manger (cacher de la nourriture, se goinfrer) ou au contraire manquer d'appétit.
 - Problèmes de santé (par ex. maux d'estomac, maux de tête, nausées)
 - La manière de communiquer avec les autres et d'avoir confiance, y compris avec les pairs et les adultes.
 - Attention, concentration, impression d'être distrait ou ailleurs.
 - Comportement (par ex., provoquer les autres/ les adultes, se retirer des interactions, s'accrocher davantage aux membres de la famille).
 - Émotions (par ex., se sentir dépassé, paraître de mauvaise humeur ou irritable, avoir du mal à se calmer en cas de contrariété).
- D'autres réactions liées au traumatisme peuvent inclure :
 - Ressentir un sentiment constant de danger et être à l'affût du danger.
 - Hypervigilance, nervosité, émotivité.
 - Forte réaction lorsque quelque chose rappelle des traumatismes passés (comme des odeurs, des images, des sentiments ou d'autres déclencheurs).
 - Refuser de parler des situations difficiles qui se sont produites et éviter de faire des choses qui leur rappellent ce qui s'est passé.
 - Incapacité de s'arrêter de penser aux situations difficiles vécues.

Stratégies positives pour améliorer l'adaptation

Les personnes déplacées peuvent être conscientes de leurs propres réactions émotionnelles, et préoccupées par celles-ci, y compris les réactions décrites ci-dessus. S'il vous en parle, expliquez que ces réactions sont compréhensibles et attendues chez ceux qui ont vécu des expériences similaires et qu'il est possible de guérir de ces expériences. De nombreuses personnes déplacées vivent avec un traumatisme depuis si longtemps que ces réactions font partie intégrante de leur quotidien. Elles peuvent avoir besoin de soutien pour réaliser qu'elles ont droit à un endroit sûr. Parfois, le fait d'avoir trouvé la sécurité entraîne des sentiments et des pensées qui restaient au niveau inconscient auparavant, et c'est normal. Pour ceux qui se débattent avec des points de leur passé, envisagez des stratégies d'adaptation positives qu'ils peuvent utiliser pendant leur séjour dans l'établissement :

- Parler à un prestataire, à un membre de la famille ou à un pair pour obtenir du soutien.
- Proposer des activités qui les gardent actifs ou occupés (par exemple, lire, dessiner, écrire des chansons, danser).
- Essayer de suivre une routine/ un horaire.
- Écrire dans un journal ou participer à des activités artistiques créatives.
- Utiliser des stratégies pour s'apaiser comme la respiration et l'exercice/ le mouvement.
- Utiliser des stratégies d'adaptation qui ont déjà réussi.
- Se dire qu'il est naturel d'être bouleversé.



Se rappeler de bonnes choses à propos d'une personne décédée.

Participer à des pratiques ou à des activités religieuses ou spirituelles.

8. Lien avec des services d'aide

Les enfants et les familles déplacés peuvent avoir été séparés de leurs proches ou des groupes communautaires qui les auraient normalement aidés à accéder aux ressources et aux soutiens. Lorsque vous les aidez à obtenir des services et des soutiens et à planifier les transitions, vous contribuez à renforcer leur sentiment de confiance et d'être aidés.

Fournir un lien direct avec les services supplémentaires nécessaires. Mettez **en contact** l'enfant et la famille déplacés à des services supplémentaires dans l'établissement en fonction de ce qui a été appris lors de la collecte d'informations. Par exemple, il peut être approprié de les référer à un membre de l'équipe médicale, un superviseur, un leader religieux/ spirituel ou un éducateur. Pendant ces transitions, il convient d'aider la personne déplacée à rencontrer ces nouvelles personnes et à lui expliquer leurs rôles. Avant de partir, voyez s'il y a d'autres questions. La personne déplacée peut ne pas se sentir autant à l'aise avec la nouvelle personne qu'avec vous.

Promouvoir la continuité dans les relations d'aide. **Communiquer** la durée de votre quart de travail et si vous devez revenir dans l'établissement. Si vous avez eu à faire face à des personnes qui ont une journée difficile, envisagez de «passer le relais de manière proactive » au membre du personnel ou au bénévole qui vous relève. Encouragez ces personnes à faire savoir à ce membre du personnel ou à ce bénévole comment ces derniers peuvent les aider à avancer. Faites-leur part d'un point positif de votre conversation avec vos collègues afin qu'elles se sentent valorisées et entendues. Si vous avez des inquiétudes au sujet d'une personne déplacée, exprimez en privé vos observations et interactions avec le membre du personnel ou le bénévole de service afin qu'il ou elle puisse continuer à aider cette personne.

Offrir des recommandations pour des placements dans la communauté. Suivez les politiques de l'établissement quant aux recommandations sur les services supplémentaires dont un enfant ou une famille déplacé peuvent avoir besoin (par ex., des services médicaux, de santé mentale, éducatifs) lors de leur transition ou de leur réinstallation.

Votre travail avec les enfants et les familles peut renforcer leurs liens, les mettre en relation avec des services et leur fournir un environnement sûr qui va faire une différence dans leur vie. L'attention et l'amour que vous leur portez peut leur rappeler qu'ils comptent. C'est un message qu'ils garderont longtemps après avoir quitté l'établissement.



Gestion du stress professionnel

Le personnel et les bénévoles qui travaillent directement avec les enfants et les familles déplacés fortement traumatisés sont susceptibles de ressentir des niveaux élevés de stress professionnel. Réfléchissez aux moyens de gérer votre propre bien-être en utilisant le cadre Pause-Reset-Nourish (PRN) (PRN Framework).²

Pause :

Prenez 3 respirations lentes et prenez le temps d'observer ce que vous ressentez. Marquez une pause et notez tout ce qui se passe en vous, car vous êtes important.

- **Votre corps** : Remarquez comment vous ressentez le stress ou la tension dans différentes parties de votre corps.
- **Votre esprit** : Votre esprit est-il occupé ou avez-vous des soucis ? À quoi pensez-vous ?
- **Vos sentiments** : Comment vous sentez-vous ? Remarquez et nommez toute émotion intense (par ex., la frustration, la colère, l'anxiété, la tristesse).

Réinitialiser :

Soyez gentil avec vous-même et rappelez-vous que ce sont des moments difficiles. Choisissez quelque chose que vous pouvez faire pour vous aider à vous sentir plus stable, plus calme, plus confiant ou concentré sur votre prochaine tâche.

- **Prenez un moment de calme** : Aidez à calmer votre esprit si la charge est trop grande ou si vous avez des inquiétudes. Respirez lentement (par ex. respirez à fond pendant 3 minutes), méditez, pratiquez la pleine conscience, faites une brève promenade à l'extérieur ou regardez une photo qui vous fait sourire.
- **Reconnaissez votre propre expérience** : Notez vos pensées et vos sentiments, acceptez-les et laissez-les passer dans votre esprit comme s'ils étaient sur un tapis roulant ou des feuilles qui flottent sur l'eau. Accepter la situation actuelle vous permet de reconnaître votre désir que les choses soient différentes de ce qu'elles sont. Accordez-vous de l'amour. Vous faites face à beaucoup de choses.
- **Concentrez-vous sur quelque chose de positif** : Lisez quelque chose de positif, partagez votre gratitude, pensez à une chose positive que vous avez faite, regardez une courte vidéo amusante ou parlez avec un collègue de confiance. Rappelez-vous que même s'il y a beaucoup de choses difficiles, il y a aussi des choses positives.

- **Parlez-vous à vous-même comme si c'était la voix d'un ami bienveillant qui**

vous soutient : Si vous vous critiquez, essayez de vous reprendre en interrompant ces pensées par de l'autocompassion. Que diriez-vous à un ami qui vous apporterait ces préoccupations et ces sentiments ? Donnez-vous le même conseil.

Se nourrir :

Demandez-vous : « De quoi ai-je besoin pour nourrir mon esprit, mon corps et mon cœur ce moment ? » Orientez votre attention vers quelque chose qui vous aide à vous rappeler votre propre force et votre résilience, ou qui vous rappelle de prendre le temps de prendre soin de vous.

- Pensez à vous engager dans des moments ludiques et légers et à créer des liens sociaux significatifs, notamment en participant à une activité familiale, en riant, en chantant, en dansant ou en faisant d'autres choses qui vous apportent de la joie, en vous engageant dans des pratiques ou des rituels culturels significatifs, en vous rapprochant d'une personne importante ou d'un animal de compagnie bien-aimé, en célébrant un succès au travail ou en faisant quelque chose pour les personnes dans le besoin (p. Ex. du bénévolat, faire un gâteau pour une voisine).

- Rappelez-vous que votre travail est important. Retenez un aspect de votre travail qui a fait une différence pour un enfant, une famille, un collègue et/ou vous-même.

Lorsque vous avez besoin de plus que de la technique PRN :

Contactez votre programme d'aide aux employés, le service de protection de la santé comportementale (si elle existe sur votre site), votre responsable, ou un prestataire de santé mentale, un prestataire de soins de santé ou un collègue de confiance pour obtenir des services supplémentaires.

² <https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/fact-sheet/wellbeing-and-wellness.pdf>

RESSOURCES (en anglais)

- NCTSN Resources Related to Refugee Trauma
<https://www.nctsn.org/what-is-child-trauma/trauma-types/refugee-trauma/nctsn-resources>
- Directory of NCTSN Centers and Affiliate Members Serving Immigrant and Refugee Populations
<https://www.nctsn.org/directory-of-nctsn-centers-and-affiliate-members-serving-immigrant-and-refugee-populations>
- NCTSN Traumatic Grief and Traumatic Separation Resources
<https://www.nctsn.org/what-is-child-trauma/trauma-types/traumatic-grief/nctsn-resources>
- A Socio-Culturally, Linguistically-Responsive, and Trauma-Informed Approach to Mental Health Interpretation
<https://www.nctsn.org/resources/a-socio-culturally-linguistically-responsive-and-trauma-informed-approach-to-mental-health-interpretation>