



DISCUSSIONS AXÉES SUR LES FORCES

Compétences pour une pratique qui tient compte des traumatismes

L'autonomisation et l'acquisition de compétences sont au cœur d'une pratique qui tient compte des traumatismes. Les discussions axées sur les forces aident à instaurer une culture organisationnelle d'espoir, de changement et de résilience. En mettant l'accent sur les forces plutôt que sur les faiblesses, les fournisseurs de services :

- reconnaissent la capacité de chacun de non seulement traverser des épreuves, mais aussi d'évoluer après ces événements;
- comprennent que les gens doivent faire preuve de résilience pour se réaliser après avoir rencontré de nombreux obstacles dans leur vie;
- mettent l'accent sur le fait qu'il est possible – et même réaliste – de se remettre d'une expérience traumatisante.

Les discussions axées sur les forces ont leur place à tous les niveaux d'une organisation, que l'on pense à la manière dont le personnel répond au téléphone, aux pratiques d'aiguillage, à la rédaction de rapports ou à la planification et à l'évaluation de programmes. Avec la mise en œuvre de pratiques tenant compte des traumatismes, tous les membres de l'organisation devront aborder différemment leur travail. Plutôt que d'amorcer une discussion en demandant : « Qu'est-ce qui ne va pas chez cette personne? », demandons-nous plutôt : « Qu'est-ce qui est arrivé à cette personne? » En voyant les réactions aux traumatismes comme des stratégies d'adaptation et de survie, nous évitons de mettre l'accent sur des comportements problématiques ou sur les symptômes de troubles diagnostiqués et de nous limiter à des étiquettes. Nous nous concentrons plutôt sur ce qui fonctionne déjà dans la vie d'une personne et trouvons comment amener des changements positifs.

En questionnant une personne sur ses forces – intérêts, stratégies de survie, habiletés, spiritualité, liens sociaux, etc. –, le fournisseur de services peut mettre en évidence sa résilience, l'appuyer dans le développement de nouvelles compétences et tisser des liens basés sur le respect et la compassion.

Intégration des principes de l'Inuit qaujimajatuqangit :

- 1) *Tunnganarniq* : Promouvoir un bon état d'esprit en étant ouvert, accueillant et intégrateur.
- 2) *Inuuqatigiitsiarniq* : Respecter les autres, entretenir de bons rapports avec eux et se soucier de leur bien-être.

Voici certaines pratiques que vous pouvez intégrer à votre éventail de stratégies :

- Demeurez neutre, évitez les jugements.
- Soyez présent et à l'écoute.
- Mettez votre esprit au service de votre interlocuteur.
- Apprenez deux mots en inuktitut ou en inuinnaqtun. 1) Ajoutez « yunga » à votre nom. 2) « Qanuippit? »
- Questionnez votre interlocuteur en utilisant seulement les mots-clés qu'il ou elle a déjà mentionnés et comprenez que tout le monde a besoin de demander de l'aide.
- Mentionnez l'importance que vous accordez à la confidentialité.
- Accordez au silence l'importance qui lui revient : il aidera votre interlocuteur à mettre de l'ordre dans ses pensées et à absorber ce qu'il vient d'entendre.
- Indiquez des ressources à votre interlocuteur et remettez-lui des dépliants : il pourra poursuivre sa démarche à son rythme.

Voici quelques exemples de questions avec lesquelles un fournisseur de services pourrait engager une discussion axée sur les forces :

- Comment avez-vous réussi à traverser les moments difficiles que vous avez rencontrés?
- Sur quoi ou sur qui pouvez-vous compter?
- D'où tirez-vous votre force?

« Les approches basées sur la force sont au cœur de l'Inuit qaujimajatuqangit. [...] Chaque personne est reconnue pour ses forces, et chaque famille est reconnue pour ses contributions à l'amélioration du bien commun. »

Shirley Tagalik

Inuit qaujimajatuqangit : le rôle du savoir autochtone pour favoriser le bien-être des communautés inuites du Nunavut, Centre de collaboration nationale de la santé autochtone, p. 5.

- Par quels moyens avez-vous réussi à apporter des changements positifs dans votre vie?
- Si vos amis devaient nommer vos plus grandes forces, que diraient-ils?
- Qu'est-ce qui vous permet d'avancer?
- Quels sont vos espoirs pour l'avenir?
- Quels sont vos intérêts ou vos passions?
- Qu'est-ce qui vous a aidé à continuer, même à travers le doute?
- Quelles sont vos stratégies pour vous occuper de vous-même (famille, enfants, etc.)?

Lorsque la confiance est établie, vous pouvez approfondir la discussion en posant des questions adaptées au niveau d'intérêt et d'engagement de votre interlocuteur envers sa culture. En voici quelques exemples :

- Quel rapport entretenez-vous avec votre culture? Aimerez-vous en savoir plus long à ce sujet ou participer à davantage d'activités culturelles?
- Quel prénom avez-vous reçu à la naissance? Parlez-moi de la personne dont vous portez le nom. (Ce sujet est très personnel : l'évocation du lien de votre interlocuteur avec cette personne appellera une certaine affection et, selon la profondeur du lien, cette question revêtira un sens particulier.)

Questions de discussion

1. En intervenant auprès de vos clients, comment parvenez-vous à susciter un sentiment d'espoir? Comment une approche et un langage axés sur les forces peuvent-ils amener un changement et favoriser la croissance?
2. Quelles sont les pratiques et les politiques de votre organisation qui sont axées sur les forces? Et sur les faiblesses? Voici quelques pistes : exigences d'admission aux programmes, procédures d'accueil et valeurs organisationnelles. Pour votre organisation, quels seraient les premiers pas d'un changement vers un système axé sur les forces?
3. Comment la résilience et les réactions aux traumatismes diffèrent-elles d'un groupe à l'autre (p. ex. : jeunes, hommes, femmes, aînés)?
4. Comment les principes à la base d'une pratique qui tient compte des traumatismes s'alignent-ils avec ceux de l'Inuit qaujimajatuqangit (le savoir inuit)? Comment ces deux concepts peuvent-ils favoriser le bien-être des personnes et des communautés?

Cet outil a été mis au point grâce à la contribution financière de Santé Canada.
Les points de vue qui y sont exprimés ne représentent pas nécessairement ceux de Santé Canada.