

Principes de la pratique tenant compte des traumatismes

La pratique tenant compte des traumatismes est l'intégration de la compréhension des expériences violentes et traumatiques antérieures et actuelles à tous les aspects de la prestation des services. L'objectif des systèmes tenant compte des traumatismes est d'éviter de retraumatiser les personnes et d'appuyer la sécurité, les choix et l'autonomie afin de promouvoir la guérison.

Sensibilisation aux traumatismes

La sensibilisation aux traumatismes est le fondement de la pratique tenant compte des traumatismes. Être sensible aux traumatismes signifie comprendre la forte prévalence des traumatismes dans la société, la vaste gamme de réactions, d'effets et de mécanismes d'adaptation dont usent les gens pour composer avec les traumatismes, et l'influence que cette situation peut avoir sur la prestation des services (p. ex., difficulté à nouer des relations, rendez-vous manqués).

Sécurité et confiance

La sécurité physique et la sécurisation affective, spirituelle et culturelle sont des composantes essentielles de la pratique tenant compte des traumatismes. La sécurité est la pierre d'assise de l'élaboration de solides relations fondées sur la confiance, ainsi que de l'engagement envers le service et de la guérison.

L'intégration de la sécurité aux services tenant compte des traumatismes exige que tout le personnel d'un organisme ait une certaine compréhension du stress traumatique secondaire, du traumatisme transmis par personne interposée et des soins autoadministrés.

Choix, collaboration et établissement de liens

Les services qui tiennent compte des traumatismes encouragent les possibilités de travail collaboratif avec les enfants, les adolescents et les familles. Ils offrent autant d'occasions de faire des choix et d'établir des liens que possible selon les paramètres des services dispensés. L'expérience du choix, de la collaboration et des liens nécessite souvent d'inviter les utilisateurs à évaluer les services et à former des comités consultatifs qui donnent des conseils sur la conception des services ainsi que sur les droits et les griefs des utilisateurs.

Mise à profit des forces et renforcement des compétences

La promotion de la résilience et des capacités d'adaptation peut aider les personnes à mieux gérer les éléments déclencheurs relatifs aux traumatismes antérieurs et appuyer la guérison et l'autonomie sociale.

Une démarche de prestation des services axée sur les forces témoigne des capacités et de la résilience des victimes de traumatismes, favorise le pouvoir d'agir, et appuie une culture organisationnelle d'apprentissage affectif et social.

Principes de la pratique tenant compte des traumatismes

Comment se lancer : Les principes « en action »

L'objectif des systèmes tenant compte des traumatismes est d'éviter de retraumatiser les personnes et d'appuyer la sécurité, les choix et l'autonomie afin de promouvoir la guérison. Les questions suivantes ont pour but d'inciter les aidants, en petits groupes, à se pencher sur leur travail et à réfléchir à ce à quoi ils réussissent, ainsi qu'à ce qu'ils pourraient faire d'autre.

Sensibilisation aux traumatismes

1. Tout le personnel de votre programme ou organisme a-t-il une compréhension de base des causes et des effets potentiels des traumatismes?
2. À quel type de renseignements sur les traumatismes les clients ont-ils accès?
3. Offrez-vous des programmes ou comptez-vous du personnel en mesure de fournir des services spécialisés en traumatismes si un client demande du soutien supplémentaire pour l'aider à se remettre de traumatismes?
4. La communauté compte-t-elle des aînés ou des gardiens du savoir traditionnel qui pourraient parler de la résilience et de la guérison avec les utilisateurs de services et les membres des communautés autochtones?

Sécurité et confiance

1. Quel est le premier point d'accès à votre programme pour les clients (p. ex., message téléphonique, travailleur d'approche, réceptionniste)? Quelles stratégies de création d'un milieu accueillant et sûr existent-elles déjà?
2. Promenez-vous dans la salle d'attente, l'aire d'accueil, les espaces prévus pour les réunions de groupe et les salles d'entrevue. Ces endroits donnent-ils aux utilisateurs de services et aux membres du personnel un sentiment accru de sécurité?
3. Quelles mesures ont-elles été prises pour refléter votre engagement à un processus holistique visant à renforcer la sécurisation culturelle?

Choix, collaboration et établissement de liens

1. Dans le cadre de votre travail avec les clients, encouragez-vous la communication ouverte? Offrez-vous des choix en matière de soins et de soutien, dans la mesure du possible?
2. Comment appuyez-vous l'inclusion et donnez-vous aux utilisateurs de services l'occasion de se faire entendre?
3. Quels sont certains de vos points forts en matière d'interactions avec autrui, et comment les mettez-vous à profit pour bâtir des relations?
4. Comment votre organisme ou les dirigeants de votre programme réagissent-ils aux erreurs ou aux incertitudes? Ces dernières sont-elles perçues comme des occasions d'apprentissage?

Mise à profit des forces et renforcement des compétences

1. La prestation des programmes offre-t-elle des occasions d'insister sur le renforcement des compétences, p. ex., maîtrise de soi, prise de conscience des éléments déclencheurs, capacités d'adaptation?
2. Est-il possible de dispenser le programme de façon à se consacrer aux forces des utilisateurs de services, plutôt qu'à ce qui leur fait défaut? P. ex., vous renseignez-vous sur les centres d'intérêt, les buts, les capacités d'adaptation ou les stratégies de survie des clients?
3. Y a-t-il des possibilités de soutien par les pairs, de participation à la planification du programme ou d'évaluation participative?
4. Comment la formation et le soutien touchant au stress traumatique secondaire et au traumatisme transmis par personne interposée sont-ils dispensés au sein de votre organisme?