



Trousse d'outils pour soutenir les écoutants-es

*Optimiser les réseaux informels de soutien dans la
communauté musulmane de Montréal et au-delà*

Remerciements

Ce projet est le fruit d'une collaboration, d'une vision partagée et d'une consultation avec de nombreux contributeurs. Nous apprécions profondément le dévouement, le soutien, la créativité et la bonne volonté exprimés à l'égard de notre projet. Cette initiative a alimenté notre processus et notre persévérance dans le contexte exceptionnel de la pandémie en 2020. Nous remercions :

Le centre SHIFT pour la transformation sociale

Le personnel, les bénévoles et les étudiant-parents du Centre des étudiant-parents de l'Université Concordia (CUSP)

Dr. Rosemary C. Reilly de l'Université Concordia, CCFE

Le conseil d'administration, personnel, bénévoles et réseau du Centre Amal pour femmes

Les membres de la communauté et les parties prenantes du Doyen des départements de services aux étudiants de l'Université Concordia, des centres communautaires islamiques de Montréal et des masjids qui ont apporté leur expérience à travers notre sondage et nos consultations

La communauté engagée et dynamique des « écoutants-es » qui a inspiré cette trousse d'outils, avec une reconnaissance particulière à ceux qui ont guidé son développement

Votre contribution au bien-être de notre communauté et au principe de la résilience collective est inestimable et souvent sous-reconnue. Bien que vous ne puissiez pas tous être mentionnés ici, vos voix résonnent tout au long de ces pages.

Merci,

Le Centre Amal pour femmes

Notre mission

Fournir un soutien et une assistance d'une manière culturellement compétente aux femmes et aux familles en difficulté, telle que la violence domestique, dans l'espoir de favoriser leur bien-être et leur développement

Qui sommes-nous?

L'expérience de la femme musulmane, souvent présentée comme un monolithe, est très diverse. Les musulmans de Montréal viennent de partout du Canada et du monde entier. Leur vie professionnelle, familiale, privée et publique est aussi diverse que leurs différences linguistiques et culturelles. Offrir des services culturellement compétents à cette communauté pluraliste et variée, c'est reconnaître leurs unicités ainsi que leurs similitudes.

L'équipe du Centre Amal pour les Femmes reflète cette diversité et est considérée comme une pionnière de l'intervention psychosociale culturellement sensible au Québec depuis près de 20 ans. Notre petite équipe d'intervention dévouée est soutenue par une équipe plus large de femmes, toutes des bénévoles, qui agissent en tant qu'ambassadrices, alliées et membres du conseil d'administration. Elles servent les femmes de la communauté tout en donnant de leur temps pour assurer le fonctionnement de cet organisme financé principalement par des donateurs. L'équipe Amal est fière de refléter sa clientèle sur le plan démographique et a fait ses preuves en offrant à sa clientèle la possibilité de devenir des décideurs au sein du centre, passant du statut de client à celui de bénévole, de membre du conseil d'administration à celui d'employé.

Le Centre Amal répond aux besoins spécialisés de la femme musulmane, qui fait face à des obstacles pour accéder aux services institutionnels, tels que la langue, le statut d'immigration, le fait d'être une minorité visible, le manque d'information et la méfiance fondée sur la culture.

« *Main dans la main* » *Réseaux informels de soutien*

Les réseaux communautaires informels de soutien sont essentiels pour naviguer dans la société, et en particulier pour les femmes des groupes vulnérables. Dans la communauté musulmane, ces réseaux sont très diversifiés, adaptatifs et riches en opportunités de développement.

Tissés entre les institutions et les organisations qui façonnent nos vies, c'est vers nos réseaux informels que nous nous tournons pour chercher des conseils sur des questions allant du quotidien aux situations de crise. L'ingéniosité des communautés, qui reçoivent peu d'investissements ou de soins de la part de la société dans son ensemble, ne doit pas être sous-estimée et peut souvent être invoquée comme un moyen de mettre ses membres à l'abri de l'examen et de la stigmatisation de la société en général.



Des écoutants-es responsabilisés-es par des approches culturellement compétentes

Les membres de ces réseaux sont des acteurs-trices puissants-es, apportant soins, ressources et informations. Dans ces communautés, il y a des personnes spéciales que nous appelons des écoutants-es. Elles sont spéciales parce qu'elles ont été identifiées par la personne qui a besoin d'aide comme quelqu'un en qui elles peuvent avoir confiance et qui sera ouverte pour écouter leur histoire de douleur et de malheur. L'écoutant-e n'est pas un-e médecin ou un-e travailleur-se social-e, mais un-e voisin-e, un-e ami-e, un frère ou une sœur, un-e éducateur-trice, un-e enseignant-e, un-e bénévole, etc. Ces écoutants-es sont en première ligne pour fournir des services communautaires essentiels et, généralement à leur propre rythme, fournissent une oreille attentive et un coup de main à leurs sœurs de la communauté. Ces personnes jouent des rôles particulièrement dynamiques en tant qu' écoutants-es, répondant à un très large éventail de questions, et lorsqu'elles sont interrogées par le Centre Amal pour les femmes, ces écoutants-es répondent intuitivement avec des approches culturellement compétentes lorsqu'elles sont présentées avec des exemples de situations.

Des approches culturellement compétentes peuvent être appliquées à toute interaction, créant un environnement sûr et sans jugement. Ces approches reposent sur la conviction qu'une meilleure compréhension du contexte religieux et culturel d'une personne se traduit par un soutien plus efficace et empathique.

Sensibilisation des écoutants-es culturellement compétents-es

Comprendre l'hésitation :

Les femmes musulmanes sont largement et faussement stéréotypées comme étant opprimées et appartenant à une religion et des cultures qui permettent ou même encouragent les abus et les dynamiques de genre malsaines. Cela peut créer un effet cumulatif ce qui poussent les femmes d'hésiter à signaler les abus ou les difficultés qu'elles rencontrent à la maison, de peur de contribuer à ce stéréotype négatif sur leur communauté.

« *J'avais peur de demander de l'aide au centre de santé local pour ne pas être jugée sur la base de ma foi et de mes origines culturelles. Je ne voulais pas être poussée ou être sous pression de penser à la séparation et au divorce comme étant la seule et unique option.*

Témoignage d'une cliente d'Amal

Être jugée

La conscience et l'inconfort d'être jugé par d'autres membres de la communauté sont communs à tous les peuples. Lorsque l'on appartient à un groupe marginalisé de la société, la dépendance à l'égard de liens sociaux forts peut être encore plus prononcée, ce qui rend certaines femmes musulmanes très conscientes des perceptions de leur famille immédiate et élargie et de leur communauté. En fonction des normes et des tabous culturels de la famille et de la communauté, cela peut fortement influencer le processus décisionnel des femmes musulmanes.

Diversité au sein du groupe

Les femmes musulmanes, comme toutes les femmes, sont des individus uniques qui construisent leur vie en fonction d'une combinaison de leurs intérêts, opportunités, défis et capacités, et sont influencées par les attentes et la dynamique de la société. Une déclaration aussi simple et humanisant est malheureusement nécessaire compte tenu de l'islamophobie mondiale actuelle et de ses manifestations locales. Qu'ils s'identifient ou non comme musulmans, les écoutants-es doivent être prêts à reconnaître la diversité et la différence au sein de leur groupe, et éviter d'imposer leurs hypothèses aux femmes qu'ils écoutent. Faites-lui de la place pour qu'elle mène la conversation et qu'elle soit authentique.

Glossaire des termes

Les **écoutants-es** font partie de la même communauté que la personne qui demande de l'aide et sont considérées comme dignes de confiance et ouvertes à entendre le récit de ses souffrances et de ses difficultés. La personne qui écoute n'est pas un-e médecin ou un-e travailleur-trice social-e, mais un-e voisin-e, un-e ami-e, un-e collègue, un frère ou une sœur, un éducateur-trice en garderie, un-e enseignant-e, un-e bénévole du centre communautaire, etc.

Écoute active : Écouter attentivement tout en faisant preuve de sollicitude et en montrant à la personne qu'on la soutient sans aucun jugement. L'écoutant-e est empathique et se préoccupe de l'autre de manière sincère plutôt que de chercher à avoir plus de détails ou de proposer des solutions.

Offrir un **service culturellement compétent**, c'est s'engager à acquérir des connaissances, suivre des formations et améliorer sa compréhension de la communauté desservie de manière continue. Ceci inclut la valorisation et le respect des différences intragroupes ainsi que la compréhension de ce qui est important pour l'individu.¹

Intervention de crise : Offrir un soutien immédiat à une personne qui croit que sa situation est impossible à gérer pour l'aider à composer avec ce qu'elle ressent par rapport à sa situation, pour l'aider à minimiser la détérioration de son état émotionnel.²

Le compassion de fatigue, aussi connue sous le nom de traumatisme secondaire ou stress vicariant, est un épuisement physique et émotionnel qui peut se développer chez des intervenant-e-s qui viennent fréquemment en aide à des victimes de choc post-traumatique ou à des personnes qui vivent des situations très douloureuses et qui se laissent envahir par la souffrance de celles-ci. Elle diffère du syndrome d'épuisement professionnel (burnout), mais ils peuvent coexister.³

Discrimination : « Acte ou décision qui a pour effet de traiter une personne ou un groupe de façon différente et négative en raison de sa race, de son âge, de son sexe ou d'une déficience. »⁴ La crainte de discrimination peut interférer avec la recherche et la demande d'aide d'une personne en crise de santé mentale.⁵

Marginalisé-e : Qui a été mis à l'écart de la société, assigné à une position sans importance ni pouvoir.⁶

« **Self-care** » / **L'autosoins** : Désigne l'acte de prendre soin de soi, de veiller à son propre bien-être, de porter attention aux besoins de son corps, de son esprit et de son âme et de les respecter. Le self-care est considéré comme une fore de *ibadah* (servitude envers Dieu) dans l'Islam.

L'auto-compassion comprend la pleine conscience (le fait d'accepter notre expérience telle qu'elle est) et nous encourage à être bienveillants (plutôt que critiques) envers nous-mêmes lorsque nous vivons des difficultés et des déceptions.

Stress professionnel : Les employés canadiens rapportent le stress lié au travail comme cause principale de leurs problèmes de santé mentale, l'anxiété et la dépression étant les deux problématiques les plus fréquentes.⁷ Le fait d'être connectés en permanence, le sexisme au travail et les responsabilités familiales ajoutent à la pression du travail.⁸

Traumatisme secondaire (stress traumatique secondaire, STS) : Peut se développer chez des individus, incluant les bénévoles et les membres de la communauté, lorsqu'ils sont exposés aux traumatismes d'autres personnes surtout lorsqu'ils ont eux-mêmes des traumatismes non résolus. En d'autres mots, une personne qui entend parler de la violence psychologique subie par un-e voisin-e sera plus à risque de STS si elle a vécu une expérience similaire qui n'a pas été résolue et dont elle n'est pas encore guérie.⁹

Stress/trauma vicariant : Risque encouru par les bénévoles et les travailleur-se-s qui viennent en aide aux victimes, car ils sont exposés de manière aux récits des traumatismes vécus par les victimes.¹⁰

Prendre soin des autres et prendre soin de soi	6
Roue d'auto-soins de santé mentale	7
Approches d'écouter-culturellement compétents-es	8
Conseils pour devenir un écoutant-e efficace et compatissant	10
Défis auxquels l'écouter-culturellement compétent-e est confronté	
Frontières	11
Fatigue de compassion	12
Monologue intérieur négatif et distorsions cognitives	13

Prendre soin des autres et prendre soin de soi

Prendre soin de soi est autant, sinon plus, important que de prendre soin des autres¹¹

Des écoutants-es ont déclaré avoir subi une fatigue de compassion et un épuisement professionnel après avoir entendu des histoires traumatisantes pendant une période prolongée. Si nous ignorons nos signes qui indiquent des débuts de stress, nous ne pourrions pas aider pleinement les autres, alors qu'un état d'esprit sain permet de redonner totalement l'aide appropriée.

« Self-care » / L'autosoin

La prise en charge par soi-même est un domaine en croissance qui a été capitalisé à des fins de marketing, encourageant la consommation comme partie intégrante de la pratique. Les soins personnels n'ont pas besoin d'être matérialistes ni luxueux. Les soins personnels reposent sur vos propres idées de ce qui constitue « un floraison » et « un épanouissement. » Un acte raisonnable de soins personnels peut être aussi simple que de créer une liste de choses à faire, comme ranger votre chambre ou marcher 10 minutes à l'extérieur.

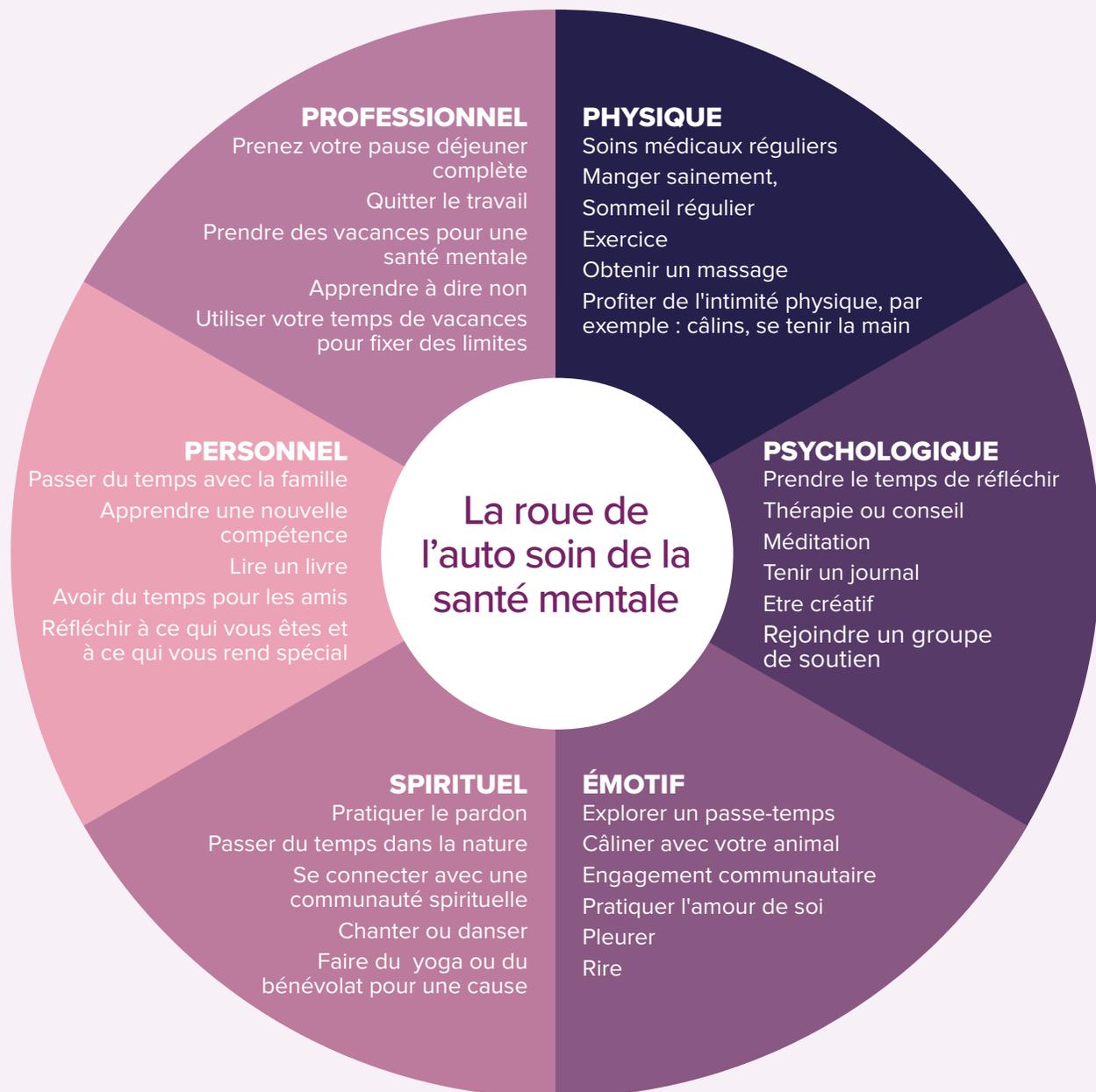


L'autosoin est important pour tout le monde, en particulier pour ceux qui ont vécu ou entendu la perte, les difficultés et le traumatisme d'une personne. Le problème réside dans le fait que les soins personnels sont considérés comme simples : par exemple voyager, s'acheter des cadeaux, aller au spa... C'est une nécessité dont vous profitez et vous en faites profiter les autres (voir page 7 pour des exemples de pratiques d'auto-soins).

Prendre soin des autres¹²

Dans nos rôles de sœurs, de bénévoles et de travailleurs, nous devenons identifiables pour ceux qui ont besoin d'aide. Une attention particulière est requise lorsque l'on aide des groupes spécifiques, y compris des personnes de certaines origines ethniques, des groupes religieux, des orientations sexuelles, des enfants et des personnes âgées. Ces groupes nécessitent une attention particulière en raison du risque élevé de préjudice qu'ils ont déjà subi (discrimination, racisme, violence sexiste, etc.).

Auto-soin de l'écoutant-e après une divulgation difficile¹³



En plus des pratiques de soins personnels énumérées ci-dessus, prenez le temps de partager ce que vous ressentez avec un autre écoutant tout en respectant la confidentialité de la personne dont vous parlez. N'oubliez pas qu'ils ont partagé leur expérience avec vous parce qu'ils croient que vous êtes digne de confiance.

Les comportements d'écouter-es culturellement compétents-es¹⁴

LES APPROCHES RECOMMANDÉES

- Encourager les gens à faire une pause et à penser positivement d'eux-mêmes, et à se souhaiter bonne chance par invocation.
- Écouter sans porter de jugement et résister à l'envie d'offrir des conseils quand ils ne sont pas requis.
- Motiver les gens à espérer un avenir meilleur, sans faire de déclarations grandioses ou de fausses promesses.
- Permettre à la personne de ressentir des sentiments et d'exprimer sa tristesse / sa douleur.
- N'oublier pas que l'état émotionnel, même les émotions négatives fortes, n'indiquent pas toujours une vie spirituelle interne.
- Attribuer de la valeur à leurs instincts, sentiments et réactions. Soyez conscient des signaux verbaux et non verbaux.
- Veillez à éviter les interprétations erronées et les malentendus en travaillant avec un traducteur (si nécessaire), qui a la capacité de communiquer avec précision des dictons / proverbes ou expressions culturels.

LES APPROCHES NON-RECOMMANDÉES

- Assumez le niveau ou critiquez la suffisance de leur pratique spirituelle.
- Dites que *sabr* (patience) est récompensé comme une solution globale.
- Oubliez de rappeler aux gens leurs droits lorsque vous en êtes conscient, par ex. le droit de vivre en sécurité.
- Utilisez les *hadiths* (enseignements prophétiques) pour leur expliquer la logique de leur situation.
- Faites des hypothèses sur leur style de vie ou leurs pratiques en fonction de leur façon de s'habiller ou de parler.
- Donner un avis médical ou poser un diagnostic psychologique, sauf si vous êtes un professionnel de la santé.
- Utilisez des platitudes telles que « *Ne pleure pas,* » « *Ça va.* »

ESSAYEZ

- Partager les ressources et les diriger vers un soutien que vous ne pouvez pas vous-même fournir sans renvoyer la personne.
« Puis-je partager une idée que j'ai... » ou « Je connais une ressource accessible qui peut vous aider, aimeriez-vous que je la partage avec vous? »
- Aider à cartographier les sources immédiates de soutien et de confiance.
« J'apprécie que vous me fassiez confiance, à qui d'autre pensez-vous avoir confiance en ce moment? »
« Je suis ici pour vous écouter et vous permettre de vous exprimer. En avez-vous parlé à quelqu'un d'autre? Voudriez-vous? »
- Utiliser un langage simple, honnête et rassurant.
« Vous n'êtes pas fou, chaque réaction a une raison, même si nous ne la comprenons pas immédiatement. »
« Vous n'êtes pas responsable des actions des autres. »
« Je te crois. Je suis désolé que cela vous soit arrivé. »
- Faire de la place et respecter, sans attendre, les expressions de foi et de spiritualité.
Un écho « inshaAllah » (si Dieu le veut), ou un doux « Amin » (Amen) peut être extrêmement réconfortant, même s'il vient de l'extérieur de la foi. Beaucoup trouvent du réconfort dans la foi pendant les périodes difficiles et cela peut s'exprimer de diverses manières ou rester personnel.

ÉVITEZ

- De proposer qu'il y ait deux côtés à chaque histoire.
- Ignorer le processus de guérison en proposant qu'ils doivent passer à autre chose.
- De dire « *Pourquoi n'avez-vous pas...?* » Les décisions peuvent être difficiles à prendre sur le moment, et encore plus difficiles à expliquer par la suite; demander une explication peut les mettre sur la défensive.

L'écoute active

De nombreuses personnes ont de mauvaises habitudes de poser des questions et de donner des conseils. Mais l'utilisation de l'écoute active est impérative dans le milieu de la santé.

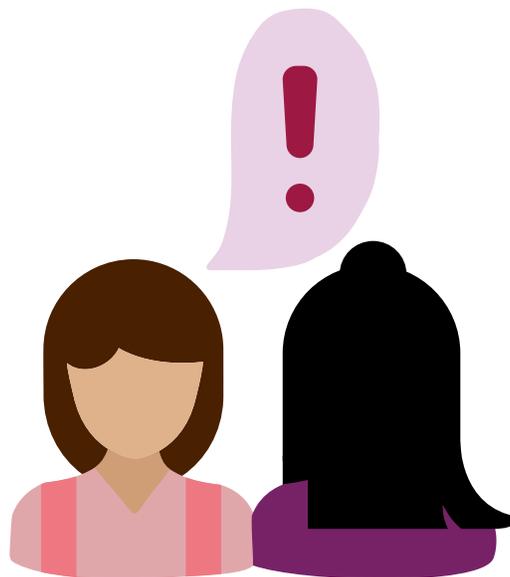
Qu'est-ce qu'une écoute active?¹⁵

Un-e bon-ne écoutant-e cherche véritablement à comprendre l'appelant, où qu'il-elle se trouve avec ses difficultés dans la vie. L'écouter-suspend son jugement et s'engage avec la personne selon ses conditions. Un-e écoutant-e voit un potentiel positif dans les décisions de ses clients.

Obstacles à l'écoute active¹⁶

Il y a des barrières qui nous empêchent d'écouter efficacement.

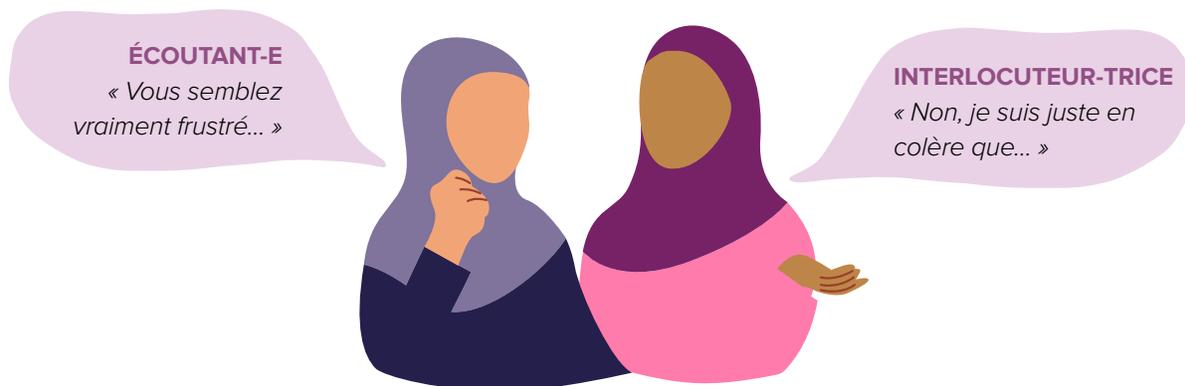
- 1. Espacement :** L'écoute active peut vous aider à rester concentré sur les sentiments et les préoccupations de la personne.
- 2. Interrompre :** N'essayez pas de compléter les phrases de la personne ou de remplir les blancs. Laissez la personne exprimer son besoin à son propre rythme et confort.
- 3. Tirer des conclusions :** Sauter aux conclusions se produit lorsque nous pensons savoir déjà ce que l'appelant va dire ou ce qui lui arrive.
- 4. Trop émotif :** Être émotif enlève l'espace que nous avons fourni au client.
- 5. Intention mal placée :** Parfois, nous posons des questions non pas pour mieux comprendre une situation, mais à cause de notre propre curiosité.



Conseils pour devenir un écoutant-e efficace et compassionné

Il n'existe pas de manière «correcte» de parler à une personne en détresse. N'oubliez pas que le but de l'écoute n'est pas de répondre, mais de comprendre. Voici quelques conseils pour écouter efficacement :¹⁷

1. **Réfléchir, paraphraser, résumer** : Réfléchissez à certains des mots de l'appelant dans vos propres mots. Cela permet d'identifier l'état émotionnel de l'appelant.



2. **Évitez de donner des conseils** : Si la personne demande des conseils, essayez plutôt de suggérer des options :
« Quelles sont certaines des choses que vous avez essayées dans le passé? »
« Avec quelle option vous sentez-vous le plus à l'aise? »
3. **L'utilisation du silence** : concentrez-vous sur ce qu'ils disent et non sur ce que vous voulez dire ensuite.
4. **Valider** : Valider les sentiments d'une personne ne signifie pas toujours que vous êtes d'accord avec elle ou que ses sentiments sont les plus sains.
5. **Soyez conscient de vos propres sentiments** : Parfois, ces sentiments peuvent interférer. Reconnaissez vos propres sentiments et assurez-vous de prendre soin de vous après un appel difficile.

Questions ouvertes

Les questions ouvertes sont essentielles pour une écoute efficace :

- « Comment vous êtes-vous senti(e)? »
- « C'était donc du passé. Qu'est ce qui se passe maintenant? »
- « À quoi avez-vous pensé? » / « Que pourriez-vous faire? De quoi avez-vous le contrôle? »
- « Qu'est-ce qui est important pour vous maintenant? »
- « Que feriez-vous pour ___ »

Défis auxquels l'écoutant-e est confronté-e : *Placer des limites*

L'établissement de limites peut être un défi personnel et est influencé par les normes culturelles, les expériences de vie et les personnalités. Vous avez certains droits dans vos relations et vos interactions avec les autres, notamment :¹⁸

- Le droit de dire « non » sans culpabilité et sans explication.
- Le droit d'être traité avec respect.
- Le droit de rendre vos propres besoins aussi importants que ceux des autres.
- Le droit d'accepter vos erreurs et vos échecs et de vous offrir de la compassion.
- Le droit de rejeter les attentes déraisonnables que d'autres pourraient essayer de vous imposer.

Lors de l'enquête, 25% de nos écoutants-es n'avaient pas de limites en place pour prendre « du temps » pour servir leur communauté et leurs réseaux informels.¹⁹

Comment terminer l'appel / la conversation²⁰

Il est aussi important pour l'écoutant-e de définir des limites que de créer climat sûr pour la conversation. La durée de l'appel ou de la conversation ne doit pas dépasser 20 minutes, sauf si vous pensez que le niveau de crise est élevé.

Lorsque vous sentez que vous devez mettre fin à la conversation :

Soyez ferme mais gentil

- *Il est malsain pour l'écoutant-e et l'interlocuteur de revivre le traumatisme à plusieurs reprises.*
- *Vous pouvez remercier la personne d'avoir partagé son expérience avec vous et valider ses émotions avant de mettre fin à l'appel ou à la conversation.*

Suggeriez de parler à nouveau à un autre moment

- *« Nous avons couvert beaucoup de terrains émotionnels. Il serait peut-être préférable que nous mettions fin à l'appel ici. Vous êtes invités à rappeler (heure / jour). »*
- *« Dans quelques minutes, nous devons nous séparer. Souhaitez-vous ajouter quelque chose? »*
- *« Nous parlons depuis un moment. Autant que je voudrais continuer, vous comprenez que nous devons mettre fin à l'appel maintenant. »*

Recadrage

- *Prenez le temps de résumer la conversation le plus précisément possible et de valider les émotions de l'appelant avant de mettre fin à l'appel.*

Lorsque l'appel est verbalement abusif

- *Il est préférable de mettre fin à l'appel dès que l'abus commence. Suggérez à la personne de se rappeler lorsqu'elle se calme et de mettre fin à l'appel.*

Défis auxquels l'écoutant-e est confronté-e : *La fatigue de compassion*

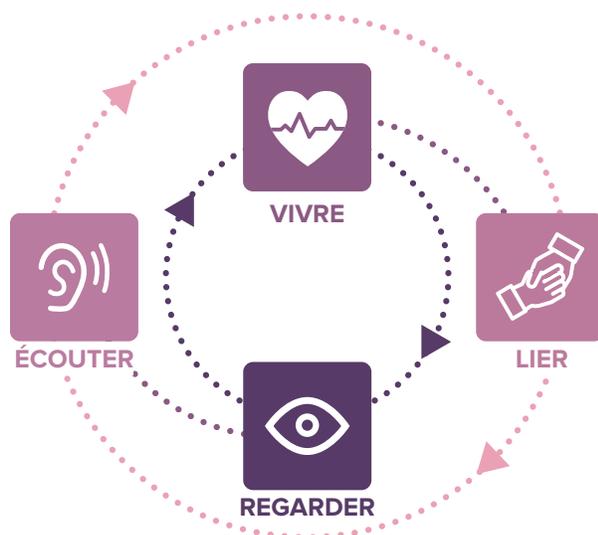
La fatigue de compassion survient chez les écoutants-es lorsqu'ils éprouvent un épuisement émotionnel dû à une exposition répétée à l'audition, au témoignage et au soutien des personnes qui ont subi des événements traumatisants de la vie.²¹

Qui risque de souffrir de fatigue de compassion?

- Un-e nouveau-velle volontaire
- Un-e écoutant-e interagissant avec de nombreux membres de la communauté
- Une personne qui
 - manque de frontières saines
 - a des préoccupations concernant le respect des normes culturelles
 - a peur du rejet par la famille, des leaders culturels
 - a des antécédents d'épuisement professionnel
 - a un système de soutien personnel inadéquat

Signes de fatigue de la compassion

CORPS	<ul style="list-style-type: none">• Modèles de sommeil• Fatigue• Modèles d'adaptation addictifs (nourriture, boisson, toxicomanie)• Irritabilité
ESPRIT	<ul style="list-style-type: none">• Pensées négatives• Distorsions cognitives• Sentiments d'impuissance• Auto-efficacité faible
ÂME	<ul style="list-style-type: none">• Perte d'objectif et de sens• Perte d'intérêt.• Absence de joie



Le cycle 4L : Comment prévenir la fatigue de compassion²²

Surmonter la fatigue de la compassion nécessite des soins personnels. La Croix-Rouge suggère le cycle 4L pour l'empêcher.

- **Regarder** : Reconnaissez / recherchez les signes, des indicateurs de stress en vous
- **Écouter** : Évaluez le niveau de stress que vous ressentez
- **Lier** : Agissez au sein de votre système de support
- **Vivre** : maintenir une bonne santé et un état d'esprit / être satisfait

Défis auxquels l'écoutant-e est confronté-e : *Monologue intérieur négatif et distorsions cognitives*

Liste de monologues intérieurs négatifs pour les bénévoles du service communautaire²³

- ✓ **Préoccupation exagérée pour les pensées des autres** : Donner un statut élevé à ce que les autres pensent. Par exemple : « Si les gens pensent que je ne fais pas assez, ils penseront que je ne me soucie pas des femmes vulnérables comme elles le font. »
- ✓ **Catastrophiser** : Croire que l'avenir sera horrible et que vous ne pourrez pas le gérer. Par exemple : « Si je n'obtiens pas suffisamment de sponsors, le centre fermera et les femmes mourront à cause de moi. »
- ✓ **Personnaliser** : prendre trop de responsabilités, voire blâmer. Par exemple : « Si je prenais le temps de me reposer, ce serait égoïste et je mettrais les autres en danger. »
- ✓ **Blâmer** : Vous identifier comme la seule raison des résultats négatifs. Par exemple : « Cette femme qui avait besoin d'aide n'est pas revenue, j'ai dû dire la mauvaise chose. »
- ✓ **Comparaisons injustes** : Vous comparez aux autres d'une manière qui vous minimise et exagère l'importance des autres. Par exemple : « Mes besoins ne devraient pas compter par rapport à leur souffrance. Leurs besoins sont bien plus importants que les miens. »
- ✓ **Super-personne** : Exagérer vos capacités au point de vous rendre indispensable. Par exemple : « Je suis le seul à savoir comment aider. »

Coincé dans un cycle de monologues intérieurs négatifs?

Parlez-en à un mentor,
un ami ou un collègue.
Rappelez-vous, vous
n'êtes pas seul.



Lorsque l'aide immédiate est nécessaire

Les divulgations peuvent se produire à tout moment, déclenchant des émotions inattendues, des chocs et des sentiments de panique. Le rôle de l'écouter-e n'est pas de résoudre les problèmes qui ont mené à la crise, mais de se concentrer sur la prévention immédiate des blessures ou du suicide en faisant des efforts pour s'assurer que la personne est en sécurité.

Lorsqu'une personne risque d'être blessée²⁴

Si vous craignez que quelqu'un risque d'être blessé, prenez des mesures immédiates sur les aspects de votre contrôle.

- Composez le 9-1-1. Voir la page suivante sur la façon de procéder.
- Restez en ligne avec la personne si possible.

Quand quelqu'un est suicidaire²⁵

Une personne qui envisage de se suicider doit être entendue et comprise instantanément. Notre première étape consiste à évaluer la situation et à donner le soutien approprié à leurs besoins.

Risque de faible niveau à risque à moyen niveau

Ces personnes envisagent de se suicider, mais n'ont pas l'intention de le faire. Cette situation n'est pas urgente mais nécessite une écoute active.

Considération culturelle : Que faire

- Écoutez attentivement sans jugement. La culture et la religion pourraient influencer leurs décisions en demandant une aide appropriée en matière de santé mentale. En tant qu'écouter-e, aidez la personne à reconnaître qu'il n'y a pas de honte et d'embarras à obtenir l'aide dont elle a besoin.
- Profitez de l'occasion pour explorer le problème sous-jacent et le ramener au présent. N'ayez pas peur de parler ouvertement de suicide. Encouragez la personne à appeler la ligne d'assistance téléphonique Suicide Action Montréal 24 heures sur 24.

Risque de haut niveau

Une personne à haut risque de suicide a les moyens, l'endroit et l'heure prévus. Lorsque cela se produit, vous devez appeler le 911 et utiliser la page suivante comme ligne directrice.

Prévention du suicide pour les écoutants-es

La prévention du suicide doit respecter les valeurs et les croyances religieuses de la personne. « Ce n'est que si le risque est élevé qu'on doit faire savoir à la personne que sa sécurité passe en premier et qu'on reste en ligne avec elle jusqu'à l'arrivée des secours. »²⁶

Les étapes :²⁷

1. L'écoutant-e connaît-elle la personne? A-t-elle son numéro? Sinon, essayez d'obtenir cette information au début de la conversation.
2. Soutenir et valider la détresse émotionnelle de la personne; ne minimisez pas le problème.
3. Restez calme. La gestion d'une telle divulgation peut être difficile. Si vous devez accepter l'incertitude de la situation, vous identifierez et gérerez plus probablement une crise potentielle. Si vous ne pouvez pas rester calme, référez-les à une ligne d'assistance au suicide ou à un service communautaire.
4. Évaluer le risque :
Une personne suicidaire à risque élevé a un plan d'action. Rassemblez autant d'informations que possible sur l'endroit, les moyens et l'heure.
Lieu : « Êtes-vous seul? » / « Où es-tu ? »
Moyens : « Savez-vous comment vous allez le faire? » « Voulez-vous s'il vous plaît mettre (les moyens) de côté pendant que nous parlons? »
Heure : « Quand prévoyez-vous prendre cette mesure ? » « Comment êtes-vous prêt? »
5. Si la situation est à faible ou moyen niveau de risque, concentrez-vous sur l'écoute active et terminez par une fermeture appropriée.
6. **Si les trois éléments d'un plan sont présents, vous devez appeler le 9-1-1 par le biais d'une conférence téléphonique.**
 - Identifiez-vous en tant qu'ami/bénévole/membre de la communauté d'Amal, etc.
 - Dites au répartiteur du 9-1-1 la nature de l'urgence.
 - Informez-les de tous les détails importants. Soyez aussi précis que possible.
 - Suivez les instructions du répartiteur.
 - Restez au téléphone avec la personne qui a besoin d'aide, continuez d'écouter et concentrez-vous sur le moment présent.

Déposer un rapport auprès de la protection de la jeunesse²⁸

Résultat d'enquête sur la méfiance à l'égard du système juridique

La Loi sur la protection de la jeunesse (PJ) adopte une approche sérieuse pour atténuer la peur et la méfiance à l'égard du système juridique parmi les immigrants et d'autres groupes minoritaires. L'APJ vise non seulement à mettre fin à la situation qui met l'enfant en danger, mais aussi à maintenir l'enfant dans son environnement familial. L'APJ et le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) prennent en compte les besoins de l'enfant et son appartenance à une communauté culturelle.

Suis-je obligé de signaler?

Lorsqu'un parent mentionne le danger sur son enfant ou lorsque vous avez des raisons de croire que l'enfant est en danger sur la base de l'une des trois situations ci-dessous, il est de **notre obligation légale de déposer un rapport auprès du DPJ** quelles que soient les mesures prises par les parents pour protéger l'enfant.

Quand signaler

Les situations suivantes relèvent de cette catégorie :

- Les enfants qui sont victimes d'abus sexuels commis par leurs parents ou par des adultes ou des mineurs, qu'ils soient ou non en position d'autorité sur les enfants;
- Les enfants qui sont victimes de violences physiques commises par leurs parents ou des adultes, qu'ils soient ou non en position d'autorité sur les enfants;
- Les enfants dont la santé physique est menacée en raison du manque de soins de leurs parents ou d'adultes en position d'autorité sur les enfants.

Qui appeler pour déposer un rapport?

- **Montréal** : (514) 896-3100
- **Anglophone (Batshaw)** : (514) 935-6196

Instruction générale

1. Décidez de déposer ou non un rapport en fonction de la situation : Si la sécurité ou le développement de l'enfant est en danger, vous devez déposer un rapport auprès de DYP en appelant le numéro ci-dessus et en suivant ses instructions.
2. En cas de danger immédiat, composez le 9-1-1.
3. Après le rapport, la DPJ analysera le rapport. Si le rapport n'est pas accepté, la DPJ en informera l'écoutant-e qui a fait le rapport.

Sécurité de l'écoutant-e

Lorsqu'un-e écoutant-e fait un rapport, son identité et ses coordonnées restent confidentielles. Cependant, des informations permettant d'identifier l'enfant et les raisons du signalement du cas peuvent être révélées à la famille.

Ressources communautaires

GRAND MONTRÉAL

- **Amal centre pour femmes**
Offre des services psychosociaux gratuits et culturellement compétents en français, anglais, arabe et urdu.
(514) 855-0330
- **Info-social**
Un service téléphonique gratuit et confidentiel. Un travailleur social vous guidera sur votre situation de vie difficile. Composez le 8-1-1.
- **Centres de crise du Québec**
Services bilingues pour les personnes en crise, ainsi que pour leurs proches.
(514) 483-3033
- **À deux mains**
Services sociaux pour les jeunes de 12 à 25 ans.
(514) 481-0277
- **SOS violence conjugale**
Service d'information, soutien et référence bilingues 24/7.
1 (800) 363-9010
- **Suicide Action Montréal**
24/7 hotline: 1 (866) 277-3553
- **Nisa Helpline**
Centre d'écoute gratuit et de conseils basés sur la foi.
1 (866) 315-6472

UNIVERSITÉ CONCORDIA

- **Concordia Mental Health Resource Hub**
<https://www.concordia.ca/health/mental.html>
- **Empower Me**
Permet aux étudiants de se connecter avec des consultants et des coachs de vie pour une variété de problèmes.
1 (844) 741-6389
- **Concordia Students' Nightline**
Service d'écoute active à tous les étudiants de l'université Concordia et toute la région du Grand Montréal. Vendredi et samedi de 18h à 3h.
(514) 437-9797

Notes et références

1. Supporting Survivors Active Listening, Concordia University Sexual Assault Resource Center Handout, Retiré en octobre 2020, <https://www.concordia.ca/content/dam/concordia/conduct/sarc/docs/T18-39927-SSER-SARC-Survivors-Handout-2-v1-FINAL-web.pdf>
2. Stevens, Brenda A. and Ellerbrock, Lynette S., Crisis Intervention: An Opportunity to Change, ERIC Digest 34-1995, Retiré en septembre 2020, <https://www.counseling.org/Resources/Library/ERIC%20Digests/95-034.pdf>
3. American Institute of Stress, Compassion Fatigue, Retiré en octobre 2020, <https://www.stress.org/military/for-practitionersleaders/compassion-fatigue>
4. Canadian Human Rights Commission, Human Rights: What is Discrimination?, Retiré en octobre 2020, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/eng/content/what-discrimination>
5. Canadian Mental Health Association, Stigma and Discrimination Around Mental Health and Substance Use Problems, Retiré en octobre 2020, <https://www.ementalhealth.ca/Montreal/Stigma-and-Discrimination-in-Mental-Illness/index.php?m=article&ID=8916>
6. Dictionary by Merriam-Webster, Definition of Marginalized, Retiré en octobre 2020, [merriam-webster.com](https://www.merriam-webster.com)
7. Mental Health Commission of Canada, Canadian employees report workplace stress as primary cause of mental health concerns, July 5, 2018, <https://www.mentalhealthcommission.ca/English/news-article/13522/canadian-employees-report-workplace-stress-primary-cause-mental-health-concerns>
8. Chunn, Louise, Mar 26, 2019, Women Are at Breaking Point Because of Workplace Stress: Wellbeing Survey from Cigna, Forbes, Retiré en septembre 2020, <https://www.forbes.com/sites/louisechunn/2019/03/26/women-are-at-breaking-point-because-of-workplace-stress-wellbeing-survey-from-cigna/?sh=7a87d1d77df6>
9. Hargrave, P., Scott, K., & McDowall, J., To Resolve or Not to Resolve: Past Trauma and Secondary Traumatic Stress in Volunteer Crisis Workers, Pages 37-55, Published online: 14 Oct 2008, Retiré en septembre 2020, https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J189v05n02_03
10. Office of Victims of Crime, What is Vicarious Trauma?, Retiré en septembre 2020, <https://ovc.ojp.gov/program/vt/what-is-vicarious-trauma>
11. Canadian Red Cross - Psychological First Aid Training: Self Care. Retiré en octobre 2020 de <https://www.redcross.ca/>
12. Canadian Red Cross - Psychological First Aid Training: Caring For Others. Retrieved October 2020 de <https://www.redcross.ca/>
13. Legacy Place Society, Perspective and Symptoms on Depression and Mental Health Self Care Wheel, Retiré en octobre 2020, self-care-wheel-1.jpg ([legacyplacesociety.com](https://www.legacyplacesociety.com))
14. Peaceful Families Project, Spiritual Counseling for Stress Management, Retiré en octobre 2020, <https://www.peacefulfamilies.org/uploads/1/1/0/5/110506531/4.pdf>
15. Crowe, K., & McDowell, E. (2017). There is no good card for this: What to say and do when life is scary, awful, and unfair to people you love. NY: HarperOne. Print
16. Barnard, D. (2017). Active Listening Skills. Retiré en novembre 2020, de <https://virtualspeech.com/>
17. Be a Better Friend and Ally Workbook 2016-2017. [Genderadvocacy.org](https://www.genderadvocacy.org)
18. Boundary Setting Worksheet. Retiré en decembre 2020 de <https://www.uaex.edu/life-skills-wellness/>
19. Amal Center for Women, Survey for "Listener", 2020
20. Adapté de : TelAide Volunteer Training Manual - August 2018
21. Mathieu, F. (2019, June 14). Defining Compassion Fatigue, Vicarious Trauma and Burnout. TEND®. Retiré en octobre 2020. <https://www.tendacademy.ca/what-is-compassion-fatigue/>
22. Psychological First Aid Training: Caring for Others. Retiré en octobre 2020 de Canadian Red Cross
23. Adapté de : Leahy, R.L. (2017). Cognitive Therapy Techniques: A Practitioner's Guide, Second Edition. New York Guilford Press.
24. Suicide Prevention. Retiré en novembre 2020, de <https://www.helpguide.org/>
25. Ibid.
26. Ibid.
27. Adapté de : TelAide Volunteer Training Manual - August 2018
28. Santé et Services sociaux Québec, "Filing a Report with the DYP is Already Protecting A Child", 2014. Retiré en octobre 2020, <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/en/document-000897/>



www.amalwomencenter.ca/fr



@amalwomencenter



/AmalWomenCenter



(514) 855-0330



/Amalwomencenter



*Un coup de main, une parole touchante, une lueur d'espoir :
Ensemble nous pouvons briser le silence.*