

La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Le soutien tenant compte des traumatismes pour les professionnels du soutien direct

Par : Karyn Harvey et Tanya
Fritz

À quoi pensais-tu? Nous avons tous déjà posé cette question, que ce soit à nous-mêmes ou bien à quelqu'un lorsque les actions posées n'avaient pas de sens ou ne semblaient pas en phase avec la situation. Toutefois, la réalité est que probablement, la personne ne pensait pas; elle ressentait. En effet, lorsque nous recevons des informations, nous ne nous contentons pas de traiter rationnellement les faits. Nos émotions et nos souvenirs jouent un rôle important dans la façon dont nous interprétons nos expériences. C'est pourquoi une personne peut ignorer la remarque d'un collègue alors qu'une autre peut immédiatement sentir sa peau se réchauffer et son cœur battre plus fort puisqu'elle se sent alors trahie ou méprisée. Si nos expériences et nos souvenirs suggèrent qu'une chose est une menace, notre corps et notre cerveau peuvent se mettre à réagir automatiquement pour se protéger. Le problème, c'est que tout ce que nous ressentons comme une menace n'en est pas vraiment une. Et c'est là que nos actions peuvent nous attirer des ennuis!

Cerveau 101

Alors, comment cela se produit-il? Tout d'abord, notre cerveau est incroyable! Il est malléable, c'est-à-dire qu'il peut être modelé et modifié au fil du temps, et la façon dont il se développe est guidée par le monde dans lequel il se développe. Nous sommes programmés pour survivre, et notre cerveau s'adapte à l'environnement qui nous entoure. Si notre enfance a été imprévisible ou dangereuse, notre cerveau devient maître dans l'art de repérer le moindre signe de danger. Cette adaptation nous a permis de rester en vie pendant notre enfance – c'est un cadeau. Mais elle peut également constituer un véritable défi pour nous dans nos relations adultes et dans le monde du travail. Car voyez-vous, le problème n'est pas la façon dont notre cerveau s'adapte – le problème, c'est lorsque nos adaptations ne correspondent plus à l'environnement pour lequel elles ont été conçues.

Pour illustrer comment cela fonctionne, prenons l'exemple de la préparation d'une valise de voyage. Disons que je vous dis que nous allons aux Bahamas. Vous mettrez probablement dans votre valise des shorts, des sandales, des maillots de bain et un superbe chapeau de plage. Vous voilà prêt à partir! Mais si l'avion changeait de cap et que vous finissiez par atterrir dans l'Arctique. Que pensez-vous de votre valise maintenant? Tout ce qui s'y



Hands | Mains

Éditeurs : Angie Nethercott, M.A., RP
Chanelle Salonia, M.A., BCBA



trouve encore de la valeur, mais probablement pas pour ce voyage. Ce n'est pas un mauvais maillot de bain – il faut simplement le remplacer par quelque chose de plus adapté à l'environnement dans lequel vous allez entrer. Cela ressemble à ce qui se passe lorsqu'une personne a appris qu'il est dangereux de faire confiance à quelqu'un, que si elle ne prend pas soin d'elle, personne ne le fera, ou que les autres lui veulent du mal. Cela l'a peut-être vraiment aidée à survivre dans le passé, mais lorsqu'elle entre dans un environnement sûr et stimulant où la connexion, la confiance et la collaboration sont nécessaires, ces mêmes comportements ne lui sont plus utiles. Tout comme on refait une valise, nous pouvons aider les autres à remplacer lentement leurs anciens comportements par de nouveaux. Nous ne devons pas leur faire honte pour leurs réponses adaptatives normales, mais plutôt les normaliser et les soutenir alors qu'ils apprennent à refaire leur valise avec des éléments qui les aideront à s'épanouir dans leur environnement actuel. Cette tâche n'est ni rapide ni facile, car nous sommes tous enclins à retomber dans nos vieilles habitudes lorsque nous sommes stressés.

Voyons donc plus en détail comment cela peut se passer. Notre cerveau émotionnel, le système limbique, scrute constamment les nouveaux stimuli à la recherche d'un danger. Au sein du système limbique se trouve l'amygdale – nous l'appellerons Amy. Amy est constamment à l'affût du danger. Je l'imagine avec des jumelles au sommet d'un phare, à l'affût de tout risque potentiel qui pourrait se présenter. Juste à côté d'Amy se trouve l'hippocampe, le centre de la mémoire du cerveau, que nous appellerons Hippo. Cela signifie que, pendant qu'Amy scrute, elle reçoit beaucoup d'informations de Hippo, basées sur des expériences antérieures. Comme un passager dans une voiture, Amy attire constamment l'attention de notre cortex cérébral – la partie de réflexion de notre cerveau. À chaque tournant, Amy suggère à cette partie du cerveau de ralentir, de faire attention ou de faire rapidement demi-tour. Cette partie est généralement capable de fournir des données rationnelles qui calment suffisamment Amy pour l'empêcher de prendre le dessus. Elle peut lui faire remarquer que le bruit de la fenêtre n'est pas dû à une personne qui entre par effraction, mais plutôt à une branche qui frappe la fenêtre à cause de la tempête qui a cours. Elle peut calmer Amy en lui rappelant que la dernière fois que le patron a voulu lui parler, c'était pour avoir son avis sur une nouvelle politique, et non pour la congédier. Dans ces moments-là, nous pouvons nous réguler. En d'autres mots, nous réfléchissons avant d'agir. Mais, parfois, Amy crie si fort « DANGER, DANGER » qu'elle prend le dessus. Dans ces moments-là, la partie de réflexion de notre cerveau peut même se déconnecter, et Amy prend la place du conducteur. Malheureusement, Amy n'est pas toujours la meilleure conductrice! Nous devenons dérégulés et nous nous emportons. Notre besoin de survivre l'emporte sur tout. Nous pouvons avoir l'impression de nous battre pour notre vie. Ces moments nous arrivent à tous, mais ils sont encore plus fréquents lorsque nous avons subi des traumatismes importants dans le passé.

Au moment où nous nous emportons parce que nous nous sentons en danger, nous pouvons adopter un comportement automatique de lutte, de fuite, de gel ou de repli sur soi. Nous pouvons être prêts à nous battre pour nous-mêmes en passant à l'attaque ou à la défense. Nous pouvons aussi nous retrouver à reculer rapidement ou à éviter la situation pour fuir le danger. D'autres figeront tout simplement. Nous pouvons être envahis par un sentiment d'impuissance et de désespoir. D'autres essaieront directement de se protéger en désamorçant le conflit et en regagnant leur sécurité par des comportements de « complaisance ». Si vous prenez un moment, vous pouvez probablement penser à des situations avec des collègues, vous-même et ceux que vous soutenez qui illustrent chacune de ces réponses automatiques.

Comment offrir un soutien tenant compte des traumatismes

Lorsque nous reconnaissons que ces comportements sont le résultat d'un sentiment d'insécurité, nous pouvons modifier notre réponse. Plutôt que de nous associer à cette dysrégulation, nous pouvons chercher à les aider à se sentir en sécurité et calmes afin que leur cerveau puisse se remettre en marche. Nous nous rendons compte que leur comportement n'est pas nécessairement une réaction envers nous ou envers la situation présente, mais plutôt une réaction à des expériences douloureuses antérieures. Nous pouvons passer d'un désir de juger et de punir à un objectif de compréhension et de soutien. Nous pouvons utiliser cette optique de sécurité pour envisager les situations sous un angle différent. Et lorsque nous reconnaissons que nous avons tous des moments où nous nous emportons, nous pouvons être proactifs en prenant soin de nous-mêmes de manière à nous sentir en sécurité et à augmenter notre capacité à gérer les inévitables bosses sur la route. Voici quelques exemples concrets de la façon dont vous pouvez procéder :

- Au moment où vous remarquez que vous devenez dysrégulé, prenez une grande inspiration, en faisant en sorte que votre expiration soit plus longue de quelques secondes que votre inspiration.
- Restez curieux un moment de plus avec un collègue, un parent ou un partenaire communautaire lorsque vous vous sentez sur la défensive, en lui demandant simplement de vous en dire plus sur ce qu'il dit.
- Aidez la personne avec laquelle vous travaillez à se retrouver dans le présent en faisant appel à ses sens. Demandez-lui de décrire physiquement ce qu'elle ressent dans son corps, faites-lui ressentir ses cinq sens en lui demandant de vous dire cinq choses qu'elle voit, quatre choses qu'elle ressent, trois choses qu'elle entend, deux choses qu'elle sent et une chose qu'elle peut goûter en ce moment. Vous pouvez aussi simplement l'inviter à regarder dehors et à commencer à décrire tout ce qu'elle peut voir.
- Entraînez-vous à reconnaître et à nommer les émotions, en étant aussi précis que possible, par exemple : êtes-vous en colère, remplie de ressentiment, vous sentez-vous trahie ou jalouse? Nos émotions sont des signaux importants de ce dont nous avons besoin dans notre vie.
- Pratiquez différentes techniques de respiration telles que la respiration carrée, la respiration ventrale ou la respiration expiratoire prolongée lorsque tout le monde est calme, afin de pouvoir les utiliser lorsque quelqu'un devient dysrégulé.
- Assurez-vous d'établir un lien avec la personne avant de la corriger en mettant en pratique la séquence d'engagement du Dr Bruce Perry : Réguler, Créer un lien, Raisonner. Créer un sentiment de sécurité pour la personne est le meilleur moyen de garantir que votre relation avec elle dure un jour de plus afin que vous puissiez continuer à la soutenir et à l'encadrer. Le Dr Perry suggère qu'une personne doit se sentir en sécurité et connectée à vous si vous voulez raisonner avec elle. Être capable d'échanger avec la personne requiert un niveau minimal de régulation chez la personne avec laquelle vous essayez de communiquer. Il est également important de se réguler soi-même pour avoir une chance d'aider l'autre personne à se réguler, à créer un lien avec elle et à communiquer avec elle.
- Prenez soin de vous en fixant des limites, en vous exerçant à prendre soin de vous-même, en remettant en question les histoires que vous vous inventez et en faisant des choses qui vous comblent. Comme le dit la formatrice Jean Clarke, « les besoins d'une personne sont mieux satisfaits par des personnes dont les besoins sont satisfaits. »

Qu'est-ce qu'un traumatisme?

La façon dont le cerveau réagit et se développe est un élément essentiel pour comprendre les soins tenant compte des traumatismes. Dans notre domaine, nous pouvons faire beaucoup plus pour nous assurer que nous comprenons l'impact des traumatismes sur les personnes que nous soutenons et sur notre personnel. Nous pouvons commencer par comprendre ce qu'est un traumatisme. Un traumatisme est un événement vécu d'une manière qui a des effets négatifs sur notre capacité à faire face au stress et à éventuellement établir des relations. Autrement dit, un traumatisme est tout ce qui dépasse notre capacité à faire face à une situation. Les traumatismes modifient notre cerveau de manière prévisible et leurs répercussions sur notre bien-être physique, mental et social sont bien documentées. Les traumatismes sont courants.

Près de 75 % des professionnels du soutien direct ont vécu l'une des dix expériences traumatisantes définies par l'étude sur les expériences négatives vécues pendant l'enfance, et 30 % en ont vécu quatre ou plus. Nous savons également que les personnes handicapées connaissent des niveaux significativement plus élevés d'abus, de négligence et d'autres événements traumatiques. Lorsque vous réalisez à quel point les traumatismes sont courants dans le domaine des déficiences développementales et à quel point ils constituent un facteur prédictif important, il devient évident que nous devons mieux reconnaître les traumatismes et y répondre de manière à favoriser la guérison. Les traumatismes ne sont pas une question de « nous » par rapport à « eux ». Les traumatismes nous affectent presque tous.

Comment empêcher Amy de prendre la place du conducteur?

Comment calmer « Amy » lorsqu'elle a pris la place du conducteur et veut faire dérapier la voiture hors de contrôle, qu'elle nous dit que nous sommes en danger et qu'elle appuie sur notre bouton de panique? Avec notre esprit rationnel hors ligne, nous ne pouvons pas toujours nous calmer une fois qu'Amy a pris le contrôle. La clé est alors de savoir comment garder Amy hors du siège du conducteur. Pour ce faire, il est essentiel de travailler à notre rétablissement après les défis que nous avons dû relever dans cette vie.

Un merveilleux mentor et universitaire renommé, Dave Hingsburger, nous a appris que les relations sont un élément essentiel de la guérison. Les gens s'épanouissent lorsqu'ils ont des relations. Des études montrent que les relations nous protègent contre les effets des traumatismes actuels et nous aident à guérir de nos expériences traumatiques passées. Cela s'applique aussi bien aux personnes handicapées qu'à ceux d'entre nous qui les soutiennent. Avoir des amis en qui l'on a confiance, des personnes vers qui l'on peut se tourner, voire une personne importante avec qui l'on peut partager sa vie, sont autant d'aspects importants de la guérison. Plus nous sommes isolés, plus le passé peut nous hanter. Plus le passé nous hante, plus nos déclencheurs sont facilement activés par une situation émotionnellement difficile. En d'autres mots, plus il y a de chances que nous laissons Amy prendre la place du conducteur.

Dans le monde difficile du travail des professionnels du soutien direct, l'isolement est facile à vivre. Avoir des collègues avec lesquels vous pouvez parler, une interaction en face à face avec votre patron et des liens avec votre équipe sont tous des éléments très importants pour combattre l'isolement. Les liens, tant personnels que professionnels, sont essentiels.

Prendre soin de soi est également un élément essentiel de la guérison. Ce qui aide chacun d'entre nous à se sentir calme, à évacuer le stress et à relâcher les tensions est différent pour chacun. Beaucoup de gens trouvent que l'exercice est essentiel. D'autres trouvent que les activités créatives diminuent le stress, ou que passer du temps dans la nature est un moyen de se ressourcer. Nous nous connaissons et nous connaissons nos clés pour évacuer le stress.

Ceux qui travaillent avec des personnes ayant subi un traumatisme absorbent souvent ce dernier sans s'en rendre compte. Dans ce travail, il est essentiel de prendre soin de soi.

Parfois, lorsque les combats quotidiens deviennent accablants, prendre soin de soi ne suffit pas. Beaucoup ont trouvé la thérapie utile lorsque les démons du passé ressurgissent et que les facteurs de stress actuels deviennent difficiles à supporter. La plupart des employés ont un programme d'aide aux employés (PAE) qui peut offrir quatre à cinq séances privées et confidentielles avec un professionnel qualifié en matière de santé mentale. D'autres ont cherché une aide couverte par l'assurance maladie en dehors de leur PAE. Les soutiens thérapeutiques peuvent être essentiels pour traverser des périodes critiques.

Et enfin, il y a des moments où une pause est nécessaire. Personne n'est capable de prendre tout sur ses épaules, tout le temps. Souvent, on demande aux professionnels du soutien direct de faire plusieurs quarts de travail; les demandes sont réelles et il faut de l'argent. Le travail est fait – mais il est épuisant. Il y a des moments où il est essentiel de prendre du recul. Décompresser, se détendre et se ressourcer est essentiel pour nous tous et c'est encore plus important lorsque le travail est chargé d'exigences émotionnelles.

Dans son livre *Trauma Stewardship*, Laura van Dernoot Lipsky parle de l'impact de l'exposition aux traumatismes. Elle explique comment le fait d'être exposé aux souffrances et aux traumatismes des autres a un impact sur nous et, plus particulièrement, sur les personnes qui travaillent directement avec les personnes traumatisées. Elle insiste sur le fait que prendre soin de soi n'est pas seulement important, c'est une question de survie. Obtenir de l'aide lorsque c'est nécessaire, prendre du recul lorsque requis et mener des activités quotidiennes qui permettent de se ressourcer sont autant d'éléments essentiels à la capacité de conserver une bonne santé mentale dans ce domaine difficile. Se connaître, travailler avec soi-même et répondre à ses besoins en santé mentale sont les fondements de la capacité à apprécier le travail que nous faisons sans être dépassés par le stress ou les traumatismes de ceux que nous soutenons. Connaître et gérer nos propres traumatismes est un autre facteur clé.

Sommaire

Le soutien tenant compte des traumatismes ne consiste pas seulement à aider les autres à se remettre de leur traumatisme et à vivre dans le présent, mais aussi à se concentrer sur sa propre guérison. Il est essentiel de prendre conscience de soi, de ses forces et de ses déclencheurs, ainsi que des signes et symptômes de notre propre usure émotionnelle. Aider les autres commence et finit par s'aider soi-même.

À propos des autrices

Karyn Harvey travaille comme clinicienne dans le domaine de la déficience intellectuelle depuis plus de 30 ans. Elle est titulaire d'un doctorat en psychologie développementale appliquée de la University of Maryland. Elle a publié des articles sur les interventions thérapeutiques auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle ou développementale, des carnets de travail pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou développementale et deux livres. Son premier livre, *Positive Identity Development*, a été publié en 2009 et *Trauma – Informed Behavioral Interventions*, en 2011. Son troisième livre, *Trauma and Healing*, sera publié en 2021 par AAIDD. Elle est directrice du développement des programmes et de la formation pour le cabinet Park Ave Group, où elle pratique la thérapie individuelle et de groupe. De plus, elle organise régulièrement des formations sur les soins tenant compte des traumatismes et sur la façon de faire face à la COVID pour des organismes publics et privés aux États-Unis et au Canada.

Tanya Fritz, travailleuse de services communautaires, œuvre dans le domaine des services sociaux depuis plus de vingt ans. Elle est actuellement directrice de la culture et du développement professionnel chez Black Hills Works à Rapid City, au Dakota du Sud, où elle veille à ce que les professionnels des services directs et les dirigeants de première ligne aient les connaissances, les compétences et le soutien dont ils ont besoin pour s'épanouir. Tanya était auparavant directrice du programme de défense et de prévention, supervisant le Children's Home Child Advocacy Center, ainsi que des campagnes de sensibilisation et d'éducation à l'échelle de l'État. Ses domaines de prédilection sont le développement du leadership, la maltraitance des enfants, les enquêtes sur les abus sexuels, les traumatismes liés au développement, les organisations tenant compte des traumatismes et la création de communautés résilientes. Tanya est titulaire d'une maîtrise en travail social de la Colorado State University et est formatrice au programme ACE Interface Master.

Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à anethercott@handstfhn.ca
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à anethercott@handstfhn.ca
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

