

Arrivée massive des réfugiés syriens

Feuillet destiné aux gestionnaires

L'intervention à l'arrivée

Le rôle d'accueil est extrêmement important et contribue à une bonne adaptation future.

- ⇒ Une attitude chaleureuse et compréhensive va encourager les personnes à parler.
- ⇒ Les professionnels doivent soutenir l'expression des préoccupations immédiates et des craintes des réfugiés sans les pousser à raconter toute leur histoire en détails, car cela risque de les déstabiliser, tout en leur disant que cela est très important et que ce sera possible par la suite.

Les professionnels doivent :

1 Aider à contenir et normaliser les émotions.

Si la personne est très émotive, il faut, en équipe avec l'interprète:

- ⇒ Rassurer la personne, l'aider à contenir et normaliser ses émotions.
- ⇒ Utiliser les connaissances de l'interprète pour savoir ce qui est approprié en fonction de son âge et de son genre. Par exemple: un verre d'eau, la présence physique d'une personne proche, etc..

Rappel: Les interprètes et les professionnels peuvent aussi être touchés ou déstabilisés par les émotions et doivent former une équipe.

2 Contribuer au sentiment de sécurité en portant une attention particulière aux enfants.

Les professionnels doivent :

- ⇒ Être attentifs à ce qui semble inquiéter les personnes (uniformes, voitures avec gyrophares et autres),
- ⇒ Encourager à faire confiance aux professionnels,
- ⇒ Prendre le temps de bien leur expliquer en détail ce qui se passe,
- ⇒ Permettre/proposer de faire de petits choix ce qui leur redonne un sentiment de pouvoir et de contrôle sur leur vie. Par exemple: une interruption pour allaiter un enfant.

Rappel: Les enfants sont souvent oubliés dans l'urgence de l'arrivée: Les professionnels doivent s'assurer de leur confort, bien-être avant de commencer l'entrevue : ont-ils faim, soif, sommeil, besoin d'aller aux toilettes? Leur proposer des crayons, papier ou petits jouets, permet de les rassurer.

3 Obtenir les informations pertinentes.

Les professionnels doivent :

- ⇒ Évaluer en suivant la grille sommaire.
- ⇒ Discuter avec les interprètes de leurs impressions et de leurs observations pour voir ce qu'ils-elles en pensent,
- ⇒ S'ils ont des doutes après discussion avec les interprètes au sujet de l'importance relative d'une information, ils doivent consulter leurs collègues.

Prendre soin de mon équipe en contexte de sécurité civile

1

Les professionnels peuvent ressentir (ou non) des effets de cette transmission.



Négatif : « Traumatisme vicariant »

Les réactions les plus fréquentes

- ⇒ Fatigue (maux de tête)
- ⇒ Désintérêt (ou ne veut plus écouter)
- ⇒ Dissociation (cela ne nous fait plus rien)
- ⇒ Anxiété diffuse (on devient inquiet à propos de petites choses)
- ⇒ Tristesse
- ⇒ Irritation (sentiment de frustration)

Ces réactions sont normales, mais peuvent amener des tensions au travail et à la maison.

Des réactions moins fréquentes

- ⇒ Pensées récurrentes envahissantes au sujet de votre travail
- ⇒ Des difficultés de sommeil (cauchemars)
- ⇒ Une perte d'appétit
- ⇒ Des difficultés de concentration
- ⇒ Une grande tristesse, anxiété.



Positif : « Croissance post-traumatique »

L'expérience, même douloureuse, des autres nous apprend beaucoup. De plus, aider les réfugiés peut nous faire grandir et développer des ressources personnelles. Nous pouvons tous, dans ce travail, en aidant les autres, apprendre au niveau professionnel et personnel. En cela, nous contribuons à un monde meilleur.

2

Déceler les limites des professionnels.



Si :

- ⇒ Une situation les bouleverse particulièrement,
- ⇒ Ils deviennent trop préoccupé(e)s, fatigué(e)s face à certaines histoires
- ⇒ Ils se sentent fragiles face à certaines personnes réfugiées,
- ⇒ C'est très important que les professionnels parlent de cela avec vous ou avec leurs collègues
- ⇒ Ils n'aident personne en allant au-delà de leurs limites. Une équipe doit s'ajuster aux forces et aux limites que nous avons tous.



Pour diminuer et se protéger de ces réactions normales il est recommandé aux professionnels de :

- ⇒ Parler de leur expérience avec leurs collègues/équipes tout en respectant la confidentialité de leurs clients (avec leurs proches aussi, mais attention évitez de les surcharger),
- ⇒ Profiter des pauses pour rire, respirer, grignoter, marcher ou faire de l'exercice régulièrement (ou de la méditation/prière).

3

Rappeler aux professionnels de demander de l'aide au besoin.



Les professionnels sont souvent ébranlés lorsqu'ils travaillent en situation de crise ou de trauma :
Parce qu'on le sait, on prévoit de leur donner de l'aide. Ces effets disparaissent alors assez rapidement.

4

Coordonnées pour diriger les professionnels vers de l'aide plus spécialisée.