

Cette fiche fait partie d'une collection de fiches rédigées à partir des expériences d'intervenants Y'app au Québec. Ces fiches visent à outiller les animateurs dans leur rôle d'animation et dans la gestion de situations plus particulières afin de favoriser le développement et le soutien des compétences de chaque parent participant. Elles sont complémentaires aux autres documents du programme.

Programme *Y'a personne de parfait*



FICHE 4

Les situations de crise survenant pendant les ateliers de groupe

Malgré le fait que le programme Y'app ne s'adresse pas aux familles qui sont en situation de crise, il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure d'évaluer adéquatement la capacité du parent à participer et à s'investir dans une démarche de groupe ou tout simplement, la situation de crise survient pendant le déroulement du programme.

QU'EST-CE QU'UNE CRISE ?

Une période relativement courte de déséquilibre psychologique chez une personne confrontée à un événement qu'elle perçoit ou vit comme étant dangereux, qui représente un problème ou une menace pour elle, qu'elle ne peut fuir ni résoudre avec ses mécanismes habituels d'adaptation et de solution de problème.

Un parent participant qui vit une situation de crise se voit bien souvent dans l'incapacité intellectuelle et émotive de maintenir sa participation active au groupe en ayant recours à l'ensemble de ses capacités. Il est souvent confronté à la confusion de ses idées, à une grande agitation ou passivité ou toutes autres manifestations de désorganisation.

QU'EST-CE QUE CETTE SITUATION APORTE AU GROUPE ?

Lorsqu'une situation survient pendant un atelier, les parents participants peuvent réagir de différentes façons :

quelques-uns pourront être empathiques à la situation vécue par le parent qui vit une situation de crise alors que d'autres pourront rapidement manifester des signes d'impatience et d'irritabilité.

Le rôle de l'animatrice devient très important. Elle devra tenir compte à la fois du besoin du parent vulnérable, des parents participants et des besoins du groupe. Traduire cette situation de crise particulière à une situation que tout parent est susceptible de vivre ou a déjà vécu favorise la cohésion du groupe, évite l'exclusion et le rejet tout en permettant l'atteinte des objectifs de groupe.

QU'EST CE QUE NOUS POUVONS FAIRE ?

L'animatrice devra être à la fois sensible au bien-être du parent vivant une situation de crise, au bien-être des autres parents et aux objectifs du programme. Voici quelques techniques à privilégier :

- Obtenir l'accord du groupe dans le soutien au parent plus vulnérable.
- Relier tous les parents, car ils sont tous susceptibles de vivre des épisodes similaires (mutualiser : comme parent nous sommes tous susceptibles de vivre à un moment ou à un autre, une situation de crise ou une situation déstabilisante).



- Gérer les limites est la clé;
 - l’animatrice s’adressant au parent vulnérable « qu’avez-vous besoin actuellement, comment le groupe peut-il vous aider? »;
 - l’animatrice s’adressant au groupe « accepteriez-vous que l’on prenne 15 minutes pour accompagner Juliette dans la situation qu’elle nous partage? » et l’animatrice gère le temps, la teneur des interventions, le niveau de confort des participants puis généralise les apprentissages.

Il est important de faire un retour avec tout le groupe avant leur départ afin de ne pas faire émerger d’autres crises au sein du groupe.

À éviter:

- Passer trop de temps sur le sujet sans le consentement du groupe.
- Laisser la personne se répandre sur son passé difficile, ce qui nous éloigne de la situation à traiter.
- Sous-estimer l’ampleur de la crise parce que la personne exprime peu sa détresse.
- Devenir sympathique, soit en infantilisant le parent ou en s’enlisant dans le drame humain qui se joue devant nous.

CONFLIT DE PERSONNALITÉS DURANT UN ATELIER

Si deux personnes qui participent à votre groupe se querellent, cela peut diviser rapidement tout le groupe. Voici quelques suggestions pour guider votre intervention :

- Expliquez qu’à partir d’une même situation, plusieurs points de vue peuvent être identifiés puis faites le lien avec des situations de la vie familiale, avec la résolution de problème (à un même comportement, différentes solutions peuvent être identifiées, car le plus important est de réfléchir au pourquoi et ce qui est important pour l’un peut être moins important pour l’autre, etc.).
- Assigner des rôles aux parents querelleurs: le parent qui nous permet d’évaluer toutes les options possibles à une même situation, le parent vigilant à favoriser la réflexion, etc. ;
- L’animatrice aura avantage à rapidement identifier le besoin qui se cache derrière ces comportements (le besoin d’être reconnu, d’être entendu, etc., car tant que le besoin n’est pas répondu, il se manifeste!).

Les individus agissent toujours dans le but d’atteindre un mieux-être ou d’éviter une menace en fonction des ressources qu’ils possèdent.

RÉFÉRENCE

Il est très important de reconnaître ses limites et de savoir référer. Notre rôle d’animateur est de favoriser le bon fonctionnement du groupe et de soutenir les apprentissages. Notre rôle n’est pas d’intervenir « dans un cadre individuel, ou de résoudre le problème ». Si la situation présentée nécessite une référence vers d’autres ressources, avec l’aide du groupe, nous donnons l’information pertinente.

Dans un premier temps, en tant qu’intervenant, ne pas hésiter à visiter les organismes de votre communauté ou leur téléphoner afin de bien connaître les services qu’ils offrent et les mécanismes de référence au besoin.

Lorsque l’on procède par référence individualisée (« Julie attend votre appel, je lui ai déjà mentionné qu’il est possible qu’un parent de notre organisme entre en contact avec elle... »), les probabilités que le parent donne suite à la référence en sont souvent augmentées.

Auteurs:

Guylaine Beaumier, travailleuse sociale et formatrice maître Y’app pour le Québec

Chantal Simoneau, coordonnatrice à l’intervention et animatrice Y’app, L’Évasion St-Pie X

Collaboratrices:

Vicky Genois, CIUSSS Capitale-Nationale

Lucie Nadeau, animatrice Y’app, Famille Plus

Coordination du projet:

Geneviève Poirier, Direction générale de la santé publique, ministère de la Santé et des Services sociaux

Cette fiche a été élaborée avec le soutien financier de Family Resource Programs Canada et l’appui de l’Agence de santé publique du Canada.

