

# Comment réagir aux incidents traumatisants ou critiques: information à l'intention des résidents

Ce document vise à vous outiller, en tant que citoyen dont la communauté est victime d'un incident traumatisant ou critique, en vous proposant des stratégies pour intervenir auprès de votre famille, de vos amis ou de votre entourage. On y explique :

- Comment communiquer ;
- Quand il faut demander de l'aide ;
- Comment prendre soin de vous-même.

## Qu'est-ce qu'un incident critique?

Il s'agit d'un « événement criminel soudain, inattendu et troublant susceptible d'excéder les capacités d'adaptation d'une personne ou d'une communauté », par exemple une fusillade, une attaque violente, un cambriolage ou une situation nécessitant une intervention de la police.

Ces situations peuvent être traumatisantes ou non. En effet, une personne réagira à un événement en fonction de sa propre expérience de vie. Par exemple, une personne qui a déjà connu des épisodes de violence pourrait être plus sensible à un événement violent qu'une autre.

## Que dois-je savoir sur les traumatismes?

Pour qu'une intervention soit efficace, elle doit être avisée. Il faut comprendre que :

- Les traumatismes sont fréquents et influencent la réaction des gens ;
- Les traumatismes ont souvent des répercussions sur la santé physique et mentale ;
- Chacun réagit différemment à un traumatisme. Il convient d'éviter les jugements ;
- Certaines personnes pourraient avoir envie de

discuter de leur traumatisme, d'autres non ;

- Souvent, les traumatismes brisent la confiance des gens; celle-ci peut être longue à regagner.

## Comment gérer une situation stressante?

En discutant avec une personne traumatisée, vous devez prendre plusieurs choses en considération:

- Ne croyez pas que vous devez « guérir » un traumatisme ;
- Il n'y a pas de solution universelle ;
- Offrir des renseignements ne suffit pas : il faut accompagner votre interlocuteur dans sa démarche ;
- Soyez conscient de votre langage corporel et de vos expressions : évitez de révéler un état de choc ou de détresse devant une personne traumatisée.

## Pourquoi offrir de l'appui?

Pour comprendre les sentiments des résidents, il est important d'échanger avec les représentants de votre communauté et avec les bénévoles du voisinage. Après un incident, une communauté doit pouvoir compter sur l'appui et l'engagement des siens : les résidents sont plus à l'aise de discuter entre eux.

Avec les renseignements que vous donneront les bénévoles de la communauté, vous pourrez réagir à un événement traumatisant de façon plus appropriée. Il arrive que certaines personnes ne souhaitent pas discuter : c'est une réaction normale. Soulignons qu'avec l'appui des résidents, les effets d'un traumatisme peuvent être atténués, et le tissu social renforcé.

## Comment aider votre communauté à se relever?

### Étape 1: Faites appel aux ressources locales

Les centres de ressources et de santé communautaires et les policiers sont de bons interlocuteurs. Si vous habitez dans un appartement, vous pouvez vous adresser à votre propriétaire ou à un travailleur social œuvrant auprès des locataires.

### Étape 2: Parlez à vos voisins

Discuter avec un voisin peut être un bon moyen d'amorcer un processus de guérison après un incident traumatisant ou critique.

Voici quelques conseils à cet effet:

- Ne forcez jamais les gens à parler d'un événement ou de leurs sentiments. Certains de vos voisins pourraient être plus ouverts que d'autres;
- Ne communiquez que les renseignements factuels : les rumeurs peuvent être nuisibles;
- Informez-vous sur les réactions typiques à la suite de situations traumatisantes : elles varient d'une personne à l'autre. Portez attention à vos propos et à votre langage corporel;
- Offrez du soutien aux personnes dans le besoin;
- Ne tentez pas de guérir les traumatismes des autres et ne donnez pas de conseils sur les moyens de gérer une telle situation;
- Soyez conscient que les personnes en difficulté pourraient avoir besoin d'aide professionnelle.

### Étape 3: Communiquez l'information

Diffusez les renseignements que vous détenez auprès :

- Des employés des centres de ressources et de

santé communautaires ;

- Des propriétaires d'immeubles ;
- Des policiers ;
- Des conseillers municipaux ;
- Des travailleurs et intervenants sociaux.

Avec ces renseignements, vous pouvez engager un dialogue pour faire connaître les besoins de votre communauté après un événement traumatisant.

### Étape 4: Prenez soin de vous-même

Il est important de prendre soin de vous. Parfois, lorsqu'une personne tente d'aider sa communauté, elle se retrouve à porter le fardeau du traumatisme des autres : un stress qui peut s'ajouter à celui de vivre dans un endroit où un incident critique a eu lieu.

Prenez soin de vous et ne perdez pas de vue les notions suivantes:

- Vous êtes à la fois un membre et un représentant de votre communauté. Assurez-vous de comprendre la différence entre ces deux états ;
- Détendez-vous avec des exercices de relaxation et de respiration ;
- Pour vous sentir bien même en période de stress, faites de l'exercice physique et alimentez-vous sainement ;
- Entretenez de bonnes relations, socialisez ;
- Reconnaissez la valeur de vos interventions en tant que membre de votre communauté ;
- Recentrez-vous : prenez une marche, visitez un lieu de culte ou pratiquez une autre activité qui a un sens pour vous.

z

*Pour en savoir plus sur les moyens de réagir aux incidents traumatisants ou critiques, consultez le document Incident près de chez soi : Que faire en cas d'incident violent ou traumatique dans votre quartier? disponible sur le site de Prévention du crime Ottawa, au [preventionducrimeottawa.ca](http://preventionducrimeottawa.ca)*

