

Lignes directrices du support émotionnel et psychologique pour le projet Histoires de vie d'ARUC

Introduction

Interviewer et travailler avec des gens qui ont fui des situations de violence de masse, de génocide ou de guerre implique nécessairement de poser des questions et ainsi, fouiller dans un passé parsemé d'expériences souvent pénibles à raconter. C'est pour cette raison qu'il est primordial de prendre conscience que le processus d'entrevue peut avoir un impact émotionnel sur l'interviewé(e) et l'intervieweur (se) et qu'il faut être préparé à être sensible à cet impact, peu importe le degré avec lequel il est présenté. La disponibilité du support psychologique pour tous les participants au projet et les membres d'équipes est un principe fondamental dans le protocole d'éthique du projet ARUC. Il est donc essentiel que tous les intervieweurs expliquent les différentes options offertes aux interviewés, de manière claire et avec sensibilité.

La tâche de l'intervieweur est double : a) être sensible et humain durant toutes les étapes du processus d'entrevue et ainsi fournir une sorte de « support émotionnel » informel et b) fournir notre liste de ressources aux interviewés et les encourager à s'en servir, s'ils en ressentaient le besoin. Le rôle de l'intervieweur ne consiste pas à déterminer si le sujet présente ou non des signes de traumatismes, mais plutôt de s'assurer que toutes les ressources soient disponibles aux interviewés, sans tenir compte des symptômes qu'ils présentent et de laisser au participant le soin d'évaluer ses besoins lui-même. Comme le processus d'entrevue signifie de s'engager et de collaborer avec l'interviewé(e) dans le processus de recueillir son histoire de vie de manière assez intime, cet espace devrait être favorable à la sensibilité et au soutien, pour tout ce qui peut se passer, d'un point de vue émotionnel.

Il est tout à fait normal de détecter des signes de détresse émotionnelle durant une entrevue. L'interviewé(e) raconte des souvenirs assez difficiles, après tout. Par conséquent, les intervieweurs ne devraient pas automatiquement s'inquiéter des émotions qu'ils ont perçues durant l'entrevue.

Alors que de nombreux termes liés à la détresse psychologique d'après-guerre sont utilisés dans les discours de tous les jours, tels que « traumatisme » ou « état de stress post-traumatique (ESPT) », ces termes peuvent être utiles aux experts en psychiatrie et en psychologie dans des contextes spécifiques, mais ils ne sont pas particulièrement utiles aux intervieweurs, qui sont plus intéressés à donner leur support à tous les interviewés, sans tenir compte des diagnostics. Ne vous focalisez pas sur la question de traumatisme lorsque vous faites face à l'état émotionnel d'un interviewé; ce n'est pas votre rôle. Votre

rôle est de recueillir des histoires de vie et d'établir une relation avec l'interviewé(e) dans ce contexte. Nous ne sommes pas des thérapeutes et nous ne parlons pas aux interviewés de leurs histoires dans le but de les soigner. Aussi noble que cela puisse paraître, cette tâche n'est pas la nôtre mais nous pouvons référer notre interviewé(e) à notre liste de ressources, donc à une personne plus appropriée pour le travail.

Encore une fois, notre rôle en tant qu'intervieweurs consiste à être sensible aux besoins de tous nos participants et cela ne devrait pas varier selon le degré de gravité d'un participant. Le même degré de sensibilité, de support et d'humanité doit être offert à tous les interviewés. Le fait qu'un intervieweur ne soit pas expert en traumatisme peut être une qualité positive; cela permet d'avoir une relation de support informelle entre interviewé et intervieweur, qui est moins pesante et moins stigmatisée, et plus adéquate pour la plupart des interviewés.

Une autre raison qui pousse à repenser ce processus comme étant un support émotionnel général plutôt qu'un processus qui traite avec le traumatisme, est que les réactions émotionnelles saines face à des événements terribles peuvent se chevaucher par des symptômes de traumatisme, tels que des cauchemars, des « retours en arrière » et des changements d'humeurs.

Puisque certaines détresses sont des réactions tout à fait humaines face à l'expérience d'entrevue, il est important de ne pas prendre pour acquis que toute démonstration de comportements tels que mentionnés dans les exemples ci-dessus est nécessairement anormale. Les détresses existent de manière continue. L'interviewé a probablement vécu avec ses expériences depuis très longtemps et, de ce fait, il va probablement accepter de faire une entrevue conscient que cela pourrait avoir un stress émotionnel sur lui. Cela dit, les réactions d'une personne pour qui l'événement en question s'est déroulé il y a très longtemps et une autre pour qui ça s'est passé récemment, peuvent varier. Il est important de ne pas prendre pour acquis que toutes les détresses vont nécessairement exiger un traitement par des professionnels : la majorité du support psychologique devrait se faire dans le contexte d'entrevue, à travers des gestes tels que passer un mouchoir, hocher la tête de manière empathique et d'autres gestes humains de tous les jours, qui permettent d'exprimer l'empathie et l'intérêt envers une personne.

Si le sujet considère que le processus d'entrevue atteint un degré d'angoisse qu'il ne peut supporter, il pourra faire appel aux services mis à sa disposition. Cependant, même si nous sommes profondément inquiets du bien-être de la personne, nous ne pouvons pas prendre la décision de faire appel aux services à sa place. Ce choix revient entièrement à l'interviewé.

Protocole d'ARUC pour offrir le soutien psychologique

Avant d'entamer le processus d'entrevue, tous les intervieweurs se verront remettre une liste de ressources à offrir aux interviewés, par leur chef d'équipe d'entrevue. Cette liste

comporte une combinaison d'options d'assistance psychologique (conçue avec l'aide du Service de conseils de Concordia), ainsi que des options d'aide psychosociale plus culturelle et d'autres ressources telles que le bureau d'éthique de l'université Concordia. Cette liste se veut une liste de « ressources », plus générale que celle des ressources psychologiques. Le chef d'équipe d'entrevue sera la personne contact principale pour toutes questions sur ces ressources et il va référer les interviewés à cette liste.

Chaque étape du processus doit être effectuée en gardant à l'esprit le contexte mentionné ci-dessus. Le protocole visant à introduire et à encourager l'utilisation de ces ressources se lit comme suit :

1. **Avant l'entrevue** : La première discussion au sujet du soutien psychologique doit avoir lieu durant la période précédant l'entrevue, au moment d'expliquer le fonctionnement du projet et l'éthique mis en valeur par celui-ci. Le participant doit se faire remettre la liste de ressources disponibles au même moment que son formulaire de consentement. L'intervieweur doit expliquer en quoi consistent ces ressources, et ce, avec empathie, en soulignant que ce service est offert à tous les participants. Les intervieweurs ne doivent pas oublier le contexte culturel entourant le participant, certaines cultures peuvent considérer le soutien psychologique ou la souffrance comme un tabou, c'est pourquoi le service doit être offert de façon encourageante et non pas contraignante.
2. **L'entrevue** : Durant l'entrevue, l'intervieweur doit avant tout *écouter* le participant. L'entrevue vise avant tout à recueillir une histoire de vie et non à jauger les niveaux d'angoisse psychologique. En écoutant l'entrevue, l'intervieweur peut remarquer plusieurs indices dans la manière de parler de l'interviewé, tels que des silences, des ruptures de discours, des fluctuations émotionnelles variant de manière spontanée, des « retours en arrière » au creux des souvenirs. Comme nous l'avons mentionné plus haut, ces symptômes peuvent être des signes d'une grande détresse, tout comme ils peuvent être une façon tout à fait « normale » pour le participant de partager son expérience. L'intervieweur ne doit pas conclure que tous les comportements montrant des signes de détresse sont une indication de détresse et il devrait replacer cela dans le contexte de l'entrevue en général. Si l'intervieweur perçoit des signes de détresses apparents durant l'entretien, il doit demander au participant si tout va bien et l'informer que l'entretien peut s'arrêter s'il le souhaite.

Toutefois, certains signes plus sérieux peuvent être vécus par les participants incluant la perte de contact avec la réalité, la répétitivité incessante d'un thème particulier dans la narration, démontrant l'incapacité du participant à continuer ou même une perte de contrôle incluant des périodes de rage ou de pleurs. Même si ces symptômes sont parfois vagues, il s'agit encore d'une situation où l'intervieweur doit user de son intuition pour évaluer la situation et déterminer s'il

faut intervenir doucement en proposant un temps d'arrêt, un verre d'eau ou même cesser l'entretien pour le reprendre ultérieurement.

À moins que l'interviewé soit clairement trop angoissé pour agir normalement, le rôle de l'intervieweur durant l'entrevue est de rester humain, de soutenir l'interviewé et de répondre à toute angoisse psychologique de la même façon que vous auriez fait pour un ami, c'est-à-dire à travers l'empathie, une écoute attentive et de petits gestes qui aident une personne à se sentir respectée et écoutée. Ce type de comportement va probablement couvrir la vaste majorité du « support psychologique » qui auront lieu dans le projet.

À la fin de l'entrevue, l'intervieweur devrait prendre quelques minutes pour lentement faire la transition entre l'entrevue qui vient d'avoir lieu et la réalité, à travers de petites discussions de tous les jours. Ne terminez pas l'entrevue abruptement et surtout, ne quittez pas immédiatement après.

- 3. Immédiatement après l'entrevue :** Au cours des 24 heures suivant l'entretien, au moment où l'intervieweur rédige son rapport, il peut inclure un court commentaire précisant s'il a été témoin d'une détresse exprimée par le participant, seulement s'il estime que c'est nécessaire. Ce commentaire consiste principalement à servir d'aide-mémoire, afin de déterminer s'il est nécessaire ou non de faire un suivi avec le sujet pour s'assurer qu'il se porte bien.

La coordonnatrice de formation et les chefs d'équipe d'entrevue vont également être en contact avec les intervieweurs durant le processus afin de s'assurer qu'ils sont confortables avec ce qui s'est passé durant l'entrevue et aussi pour discuter des stratégies pour gérer tout ce qui peut arriver.

- 4. Suivi :** Étant donné que la politique du projet privilégie des entrevues multiples, lorsque possibles, l'intervieweur aura probablement besoin d'effectuer un suivi avec le sujet. Si l'intervieweur croit que le sujet ressent une détresse psychologique, il doit profiter de cette conversation pour lui demander comment il surmonte sa peine depuis l'entrevue et en profiter pour offrir de nouveau les services disponibles. Ceci doit être fait dans un délai raisonnable. Encore une fois, cette étape est laissée à la discrétion de l'intervieweur selon les besoins du participant et c'est une manière de mettre en exergue les services que nous offrons tout en respectant la décision de l'interviewé.
- 5. Respect de soi :** L'intervieweur doit connaître ses propres limites. Au fil des rencontres, un lien se tissera entre ce dernier et le sujet rencontré, il est évident qu'une bonne partie du soutien nécessaire au participant aura lieu durant leurs rencontres. Néanmoins, l'intervieweur ne doit pas jouer le rôle de conseiller, mais

bien s'assurer de le référer à celui-ci et ne pas assumer ce poids entièrement sur ses épaules.

Le soutien pour les intervieweurs

Le processus d'entrevue avec des gens qui ont survécu à la violence de masse peut devenir pénible pour l'intervieweur également. Il est tout à fait normal de ressentir de la peur au cours de ce processus et d'être anxieux en allant faire l'entrevue. Certains d'entre eux peuvent éprouver de la difficulté à écouter les témoignages parce qu'ils sont similaires à des événements qu'ils ont eux-mêmes vécus, tandis que d'autres peuvent ressentir une détresse, car ils n'ont pas l'habitude d'entendre des récits aussi troublants. Que ce soit pour l'un ou l'autre, tout comme pour le sujet, il est normal d'avoir une réaction émotionnelle causée par l'entretien. Le meilleur outil pour bien gérer les conséquences émotionnelles possibles à la suite d'une entrevue sur ce thème est d'être conscient des répercussions, de reconnaître ses propres limites et de déceler le moment où vous commencez à vous sentir dépassé par les événements.

Les intervieweurs doivent également réfléchir à ce qu'ils comptent faire après les entrevues – soit aller au travail tout de suite après ou peut-être prendre un café, faire une marche, se reposer à la maison, etc. ? Trouver des stratégies pour traiter des connaissances difficiles peut être chose simple mais chaque personne devrait savoir ce qui fonctionne mieux pour elle.

Lorsqu'un intervieweur mène sa première entrevue, il sera en contact avec la coordonnatrice de formation et le chef d'équipe régulièrement, ce qui est un bon endroit pour soulever des inquiétudes qu'il pourrait avoir concernant les enjeux psychologiques auxquels ils ont fait face durant l'entrevue. Les intervieweurs devraient se servir de cette opportunité pour discuter de leurs inquiétudes et pour faire un remue-méninges des stratégies pour gérer ces inquiétudes.

Tout au long du projet, il y aura régulièrement des rencontres de « débriefing », qui seront principalement destinées à échanger les expériences à la suite d'entrevues menées au cours d'une période précise, où l'intervieweur pourra non seulement partager l'aspect analytique de son expérience d'entrevue, mais il pourra aussi dire comment cette expérience l'a affecté personnellement. D'ailleurs, la discussion au sujet des réactions émotionnelles vécues lors d'entretien est à la fois utile pour permettre à l'intervieweur de « débriefer » et ainsi, d'accepter leur expérience; elle permet d'avoir un aperçu de l'interviewé, de comprendre la manière dont il s'y est pris pour raconter son histoire de façon à ce que l'auditeur soit touché. Puisque les entrevues d'*Histoires de vie* reposent principalement sur la relation qui se forme entre l'intervieweur et le participant, échanger sur l'impact émotionnel de l'un et de l'autre peut s'avérer très utile.

Si l'intervieweur ressent qu'il a besoin de plus de support que celui offert par les rencontres de débriefing, il aura aussi la chance de consulter un conseiller de façon individuelle.