

Être résilient

durant la crise de la COVID-19

SOUTENIR LES
FAMILLES VULNÉRABLES



boscoville
innover pour la jeunesse

Rédaction

Claudie Bourget, agente de développement

Véronique Langlois, agente de développement

Michelle Pinsonneault, conseillère en gestion de projets

Tanya Ryan, agente de développement

Révision linguistique

Marie Berruel

Véronique Fafard

Éméra Paquette

Conception graphique

Marie-Catherine Béland

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
AFFRONTER LA CRISE DE LA COVID-19 AVEC RÉSILIENCE.....	4
1. PRÉVENIR L'EXPOSITION À L'ADVERSITÉ.....	5
2. FAIRE DE LA FAMILLE UNE UNITÉ DE SOUTIEN.....	6
3. MOBILISER LES FACTEURS ASSOCIÉS À LA RÉSILIENCE FAMILIALE.....	8
3.1. CONSOLIDER L'ORGANISATION FAMILIALE.....	8
3.1.1 IDENTIFIER QUELQUES RÈGLES ESSENTIELLES À LA SANTÉ FAMILIALE.....	8
3.1.2 PRÉSERVER DES ROUTINES SOUPLES ET SÉCURISANTES.....	9
3.1.3 DÉLIMITER LES FRONTIÈRES D'INTIMITÉ POUR CHACUN.....	11
3.2. TRAVAILLER LA COMMUNICATION ET LA RÉOLUTION DE CONFLITS.....	13
3.2.1 ADOPTER UNE COMMUNICATION CLAIRE ET OUVERTE.....	13
3.2.2 MAINTENIR UNE EXPRESSION AFFECTIVE SAINES.....	14
3.2.3 RÉSOUDRE LES CONFLITS RAPIDEMENT.....	16
4. CONCLUSION.....	18

AFFRONTER LA CRISE DE LA COVID-19 AVEC RÉSILIENCE

La pandémie de la COVID-19 occasionne un état de déséquilibre qui mobilise les capacités adaptatives de tous d'une façon particulière. Les intervenants qui œuvrent dans les services essentiels sont d'autant plus affectés puisqu'ils font face à un plus grand risque de contamination, des effectifs réduits et une réorganisation importante des services habituels. C'est le cas des intervenants dans la communauté qui poursuivent l'accompagnement auprès des familles et des jeunes vulnérables. Ces derniers, qui présentent généralement des difficultés psychosociales diverses, voient leur besoin de soutien augmenté face à cette situation sans précédent.

Devant ces circonstances exceptionnelles, **il est proposé de limiter les visées d'accompagnement à** : 1) s'assurer qu'il n'y ait pas d'urgences ou de dangers imminents au sein de la famille; 2) préserver la santé et le fonctionnement minimal de la famille et; 3) soutenir la résilience familiale pour favoriser l'adaptation à cette période difficile.

Ce guide vous propose de mettre l'accent sur certains éléments clés associés à la résilience afin de soutenir les familles et les jeunes plus vulnérables durant cette période difficile. Il s'agit d'une lunette à travers laquelle on peut considérer l'intervention dans le but de prévenir l'exposition à l'adversité, de faire de la famille une unité de soutien et de mobiliser les facteurs clés associés à la résilience. Ainsi, des conseils, trucs et astuces vous seront proposés pour chaque élément afin de vous supporter dans vos observations et interventions auprès des familles. Tout dépendant des besoins et des difficultés, vous pourriez sélectionner certains thèmes et éléments à aborder avec eux lors de vos rencontres, qu'elles soient en contact direct ou par téléphone.

1. PRÉVENIR L'EXPOSITION À L'ADVERSITÉ

Au-delà de la distanciation sociale et des autres mesures imposées par la crise de la COVID-19, les difficultés liées à la réponse aux besoins de base peuvent se présenter sous plusieurs formes (ex. : nourriture, logement, vêtements, hygiène, etc.). Certaines familles ou jeunes pourraient avoir perdu leurs points de repères habituels ou vivre des événements qui rendent la réponse à leurs besoins plus difficile comme une perte d'emploi, la fermeture temporaire d'une ressource d'aide ou l'éloignement d'un proche aidant. Il vous est donc suggéré de prendre le temps de parler individuellement à chacun des membres de la famille tant au sujet des besoins de base que des ressources disponibles.

Conseils, trucs et astuces

Maintenir un contact régulier.

Le fait d'appeler les familles et les jeunes à une fréquence régulière et déterminée permet de créer un repère temporel, de maintenir votre alliance thérapeutique et d'offrir de l'aide et du support au besoin. Dans le contexte actuel, plusieurs familles pourraient avoir vu leur réseau diminué par la fermeture temporaire de ressources ou par l'éloignement de leurs proches. De fait, vous incarnez une forme de soutien social. De plus, vous pouvez aider la famille à créer une liste de personnes ou d'organismes pouvant les soutenir à distance comme moyen de renforcer ce réseau affaibli.

S'assurer d'une réponse aux besoins de base.

La réponse aux besoins de base demeure une priorité d'intervention. Il est souhaitable de vérifier la réponse aux besoins de base à plusieurs reprises et de façon continue, car la **situation familiale peut changer rapidement dans le contexte actuel**. N'hésitez pas à poser des questions claires et orientées par exemple : « Avez-vous perdu votre d'emploi ? », « Avez-vous besoin d'aide pour remplir les formulaires du gouvernement ? », « Avez-vous assez d'argent pour payer le loyer ce mois-ci ? », « Qu'avez-vous mangé aujourd'hui et quel est le plan pour les repas cette semaine ? », etc.

2. FAIRE DE LA FAMILLE UNE UNITÉ DE SOUTIEN

À elle seule, la famille représente une forme de soutien social pour ses membres. L'objectif dans ce cas est de renforcer cette unité d'entraide, de clarifier et redéfinir des rôles et de rétablir un certain équilibre malgré les bouleversements actuels.

2.1 Engager la famille à s'entraider

La manière dont la famille gère les différents événements stressants dépend grandement de son niveau de cohésion et d'engagement. S'engager auprès de sa famille signifie de porter un intérêt envers les autres et se traduit par des relations et un climat affectif respectueux, une forme de soutien mutuel entre les membres et une collaboration. Pour les familles et les jeunes vulnérables, cet engagement familial n'est habituellement pas optimal. En période de confinement, les différends doivent être mis de côté afin de mobiliser les membres vers un fonctionnement familial respectueux et agréable.

Conseils, trucs et astuces

Identifier avec la famille le climat dans lequel les membres veulent évoluer malgré la crise.

Le **climat familial** risque d'être lourdement affecté par la proximité accrue et les nombreux stressés engendrés par la crise. En rencontre, vous pouvez explorer plusieurs pistes : amener la famille à nommer ce qu'ils ne veulent pas vivre (ex. : des reproches, des chicanes, un manque d'intimité, etc.) et centrer la discussion sur des solutions positives pouvant être apportées aux stressés (ex. : un climat de respect, de la patience, de la collaboration ou de l'entraide). Vous pouvez aussi guider la discussion autour des valeurs fondamentales comme le respect de soi et des autres, l'entraide, le soutien et rappeler à tous que cet effort collectif à déployer par rapport au confinement est circonscrit dans le temps.

Amener chaque membre de la famille à nommer comment ils peuvent s'engager à créer et maintenir ce climat.

Plus le climat familial favorable est maintenu, plus l'engagement des membres de la famille sera consolidé. Il ne s'agit pas simplement d'expliquer l'importance d'un climat familial soutenant, vous pouvez aussi encourager **chaque membre de la famille à s'engager explicitement** à adopter des comportements précis pour le maintenir. Par exemple, le fait de parler avec un ton de voix raisonnable (ne pas crier) et de dépenser son énergie et son agressivité sainement.

2.2 Clarifier les rôles dans la famille

La famille est une équipe et dans toute équipe, des rôles sont distribués à chacun des membres afin d'être en mesure d'atteindre des objectifs fixés par le groupe. Pour traverser la crise, distribuer des rôles au sein d'une famille permet de **favoriser le soutien mutuel** et de s'assurer que les forces de chacun soient mises à contribution.

Conseils, trucs et astuces

Clarifier avec les parents leur rôle de leadership.

Les parents peuvent bénéficier de la crise pour renforcer leur rôle de leadership en assumant la responsabilité de la sécurité de la famille. N'hésitez pas à encourager le parent à être un modèle en respectant les mesures sanitaires mises en place et en les renforçant (ex. : nettoyer les poignées de porte), à prendre soin de lui-même et à se garder des moments pour gérer ses propres affects (ex. : se permettre des moments seuls dans une pièce fermée, aller faire une marche, contacter un ami ou un membre de la famille).

Aider le parent à répartir entre les membres de la famille les tâches et responsabilités.

La répartition des tâches favorise une harmonie familiale, le développement de l'autonomie, la collaboration et le partage de la charge mentale. Vous pouvez accompagner les parents dans la répartition des rôles et des tâches simples et réalistes. Les tâches doivent se limiter à celles qui sont essentielles au bon

fonctionnement de la famille durant la crise. Les parents doivent s'assurer que le partage des tâches est équitable entre chacun des membres et ils doivent être clairs quant à leurs attentes. Il est important de soutenir le développement des jeunes en leur confiant des tâches **raisonnables et adaptées à leur niveau de développement**. Pour limiter les conflits interpersonnels, vous pourriez suggérer aux parents de nuancer en dépersonnalisant les tâches attribuées. Par exemple, le jeune ne soutient pas sa mère en faisant la vaisselle, il supporte sa famille. Expliquez que la réorganisation du fonctionnement familial durant la crise est une occasion pour les jeunes de développer la notion de responsabilité et de loyauté envers la famille.

3. MOBILISER LES FACTEURS ASSOCIÉS À LA RÉSILIENCE FAMILIALE

La mobilisation des facteurs associés à la résilience familiale permet de limiter les répercussions négatives de la crise, en plus de s'assurer que les difficultés déjà vécues par les familles et les jeunes ne prennent pas davantage d'ampleur. L'objectif étant ici de renforcer la résilience par le biais de l'organisation familiale, de la communication et de la résolution de conflits.

3.1. Consolider l'organisation familiale

L'organisation familiale fait notamment référence aux **règles, routines et frontières**. Lorsque ces composantes sont bien définies et flexibles, il est plus facile pour la famille et le jeune de faire face à une situation nouvelle ou difficile en préservant un fonctionnement familial sain.

3.1.1 Identifier quelques règles essentielles à la santé familiale

Les règles familiales servent de normes et déterminent, de façon implicite ou explicite, l'éventail des comportements attendus. De manière générale, l'intervention en lien avec les règles familiales vise à : 1) établir des règles familiales claires, concrètes, constantes et cohérentes; 2) s'assurer d'un contrôle des comportements raisonnables et adapter au stade de développement des jeunes; et 3) enseigner et communiquer efficacement les règles familiales. En contexte de crise, les priorités doivent être revues et circonscrites.

Conseils, trucs et astuces

Identifier avec la famille les règles essentielles au bon fonctionnement familial.

Le contexte de distanciation sociale implique de respecter plusieurs consignes du gouvernement. Ainsi, vous pouvez suggérer de mettre l'accent sur quelques règles essentielles au bon fonctionnement de la famille et d'en assouplir d'autres. Par exemple, le fait de limiter la gestion des comportements aux comportements agressifs pendant la période de confinement permettra d'atténuer les tensions entre les membres de la famille. Cela pourra également diminuer les conflits et améliorer le climat général et l'organisation familiale.

Soutenir les parents dans l'expression de leurs attentes et règles à la positive.

Afin de diminuer le niveau de stress vécu durant la crise, il est sain que le logement familial incarne un espace mental et physique sécuritaire. Un environnement est bienveillant et rassurant pour les jeunes lorsque les adultes définissent clairement et significativement les comportements appropriés. Vous pouvez proposer d'éviter une liste d'interdits et de plutôt **présenter de manière positive les attentes comportementales**. Par exemple, au lieu d'interdire aux jeunes de courir dans le salon, nous pouvons leur enseigner que nous nous attendons à des jeux calmes dans le salon. Expliquez que les attentes doivent être simples et faciles à mémoriser, adaptées à l'âge des jeunes, réalistes et formulées à la positive. Lorsque les jeunes respectent les attentes, il est important de le reconnaître pour encourager ces comportements positifs.

3.1.2 Préserver des routines souples et sécurisantes

Les routines **structurent la vie familiale**. L'école et les activités structurées à l'extérieur amenaient une routine sécurisante pour les jeunes plus vulnérables. Dans le contexte de confinement actuel, les routines sont bousculées pour tous. Qui plus est, pour certains jeunes évoluant dans un milieu familial plus chaotique, où la routine n'était peu ou pas présente avant la crise, ce changement d'habitudes risque d'avoir un impact sur leur fonctionnement, leur sentiment de sécurité, leurs comportements et leur bien-être général.

Conseils, trucs et astuces

Sensibiliser les parents à la nécessité des routines pour le développement des jeunes.

L'imprévisibilité et l'absence de routines peuvent déclencher des réactions et des émotions très difficiles pour certains. Vous pouvez expliquer aux parents que la routine permet aux jeunes de rendre leur **environnement prévisible et sécurisant**. Ceci aura pour effet d'aider les jeunes à structurer leur temps, ce qui pourrait augmenter leur autonomie et diminuer les comportements perturbateurs.

Soutenir les parents à la construction de routines souples et adaptées.

N'hésitez pas à expliquer aux parents que les routines apportent **une sécurité et un contrôle**. Néanmoins, elles doivent être flexibles afin de donner la possibilité d'être adaptées rapidement lors de situations nécessitant un changement temporaire. Il n'y a pas de routine unique, applicable à toute famille. Vous pouvez préciser que la routine doit respecter le rythme de vie et l'horaire de la famille pendant le confinement (ex. : télétravail, modification des horaires d'activités, etc.). Par ailleurs, vous pouvez guider les parents à adapter les routines à l'âge développemental des jeunes pour correspondre à leurs besoins d'encadrement et d'autonomie. Plus l'enfant est jeune, plus le caractère structuré de la routine est nécessaire. Au contraire, à l'adolescence, les jeunes préfèrent généralement le caractère invisible et subtil de la routine.

Sensibiliser les parents aux besoins énergétiques des jeunes.

Expliquez à la famille que, dans la planification de la routine, il est essentiel de tenir compte des besoins énergétiques individuels des jeunes. Vous pouvez leur donner des exemples en expliquant que certains moments sont plus propices pour **dépenser leur énergie**, comme après les périodes de travaux scolaires (activités sportives ou extérieures, jeux, etc.). D'autres moments sont plus indiqués pour des activités calmes et apaisantes, par exemple le dessin, la lecture ou de la musique avant le coucher. Précisez que certains jeunes auront besoin de plus d'activités physiques dans la journée, tandis que d'autres vont préférer des activités calmes.

Étant donné le stress engendré par la crise, des activités relaxantes peuvent être ajoutées dans l'horaire : lire un livre, faire une sieste, faire des jeux calmes (dessin, lego, casse-tête), écouter de la musique, faire du yoga, de la méditation, etc.

Prévoir des moments familiaux positifs dans la routine.

Vous pouvez expliquer aux parents que les jeunes qui reçoivent de l'attention positive et régulière risquent davantage de respecter les demandes et de s'engager dans l'unité familiale. Suggérez que la fréquence et les moments pendant lesquels le parent donne de l'attention aux jeunes doivent être considérés dans la routine. Des **moments privilégiés avec le parent**, sans cellulaire ou autres distractions, peuvent être prévus dans l'horaire (ex. : souper en famille, jeux de société ou jeux vidéo en famille, sport en famille, cuisiner en famille, etc.).

3.1.3 Délimiter les frontières d'intimité pour chacun

Délimiter les frontières, dans un contexte où plusieurs personnes vivent en grande proximité les uns avec les autres, est un élément essentiel à la prévention des conflits, à l'organisation familiale et au maintien de la santé mentale. Pour tous les membres de la famille, **l'intimité est un besoin de base** qui se doit d'être préservée pour favoriser la résilience familiale.

Le besoin grandissant d'intimité à l'adolescence rend cette période de confinement encore plus difficile pour ceux-ci. L'adolescent est particulièrement sensible à tout ce qui peut menacer son espace personnel et son individualité, ainsi qu'à tout ce qui lui permet de se différencier de sa famille et de développer son autonomie. Or, dans certains cas, les consignes sanitaires peuvent limiter le développement de l'autonomie et peuvent entraîner un repli sur soi ou la présence de davantage de comportements perturbateurs. Respecter leurs besoins d'intimité et d'autonomie, dans la mesure du possible, est donc primordial pour le bien-être de l'adolescent.

Conseils, trucs et astuces

Sensibiliser à l'importance du respect des frontières.

Le respect des frontières s'inscrit dans l'**acceptation de la différence de l'autre**. Vous pouvez expliquer aux membres de la famille que les frontières personnelles font référence à la bulle personnelle et son espace physique (ex. : la chambre ou les objets qui s'y retrouvent). Elles renvoient également au fait que chacun peut avoir ses propres croyances, idées, émotions, etc.

Soutenir la famille à respecter les frontières.

Aidez la famille à créer des **frontières claires** et s'assurer que celles-ci soient respectées permettra de répondre au besoin d'espace personnel et d'intimité. Pour ce faire, vous pourriez suggérer que des espaces personnels soient identifiés et planifiés où chacun a l'occasion de se retrouver seul. Chaque membre de la famille pourrait aussi avoir la chance de nommer son besoin d'espace et de solitude aux autres, que ce soit spontané ou prévu à l'horaire. Le besoin d'espace doit être adapté à l'âge développemental du jeune. Par exemple, un adolescent pourrait avoir du temps seul dans la chambre, tandis qu'un enfant pourrait jouer seul à proximité de ses parents.

Soutenir la famille à répondre au besoin d'intimité de l'adolescent.

Vous pouvez expliquer aux parents qu'à l'adolescence, le jeune a généralement besoin d'avoir un **espace physique personnel** où il peut se retrouver seul, sans la présence de la fratrie ou des parents. Il pourra ainsi discuter avec ses amis ou sa/son partenaire amoureux en privé, comme il le ferait s'il allait à l'école ou à l'extérieur. Advenant que le logement ne permette pas au jeune d'avoir sa propre chambre, vous pouvez suggérer que certaines ententes soient prises. Par exemple, lui permettre d'utiliser la chambre partagée de manière individuelle deux heures par jour.

3.2. Travailler la communication et la résolution de conflits

La résilience de la famille est grandement associée à ses **habiletés de communication et de résolution de conflits**. La proximité constante et prolongée du confinement contribue au risque de générer des conflits dans la cellule familiale. Il est alors d'autant plus essentiel de se parler ouvertement et de gérer les accrochages ou problèmes interpersonnels, car la fuite ou l'évitement représentent des solutions moins possibles dans la situation actuelle.

3.2.1 Adopter une communication claire et ouverte

La communication est une composante qui influence l'ensemble du **fonctionnement familial**. Elle a un impact concret sur la capacité à s'organiser, tout en apportant une réponse explicite au besoin affectif de base des membres de la famille. Elle comprend à la fois la communication fonctionnelle de la vie de tous les jours et la communication affective, c'est-à-dire les aspects émotionnels de la vie de famille. Une bonne communication améliore la résilience en période de crise.

Conseils, trucs et astuces

Guider les membres de la famille à avoir des échanges clairs et directs.

Vous pouvez sensibiliser les parents au fait que la **clarté des échanges** limite les incompréhensions et améliore le fonctionnement familial général soit la gestion des tâches quotidiennes, de la routine, du respect des règles et des frontières. Des échanges directs permettent de réduire les insatisfactions, les sentiments de persécution ou d'injustice qui peuvent émerger lorsqu'un message est émis par un tiers. Vous pouvez donner des conseils simples qui aident à mieux communiquer : parler au «je», diriger les messages directement à la personne à qui l'on veut s'adresser, choisir un moment pendant lequel notre interlocuteur est disponible en le lui demandant, nommer une seule chose à la fois. Ces principes de base doivent faire l'objet d'une attention particulière pendant le confinement.

Préciser l'importance de poser des questions de clarifications.

Pour aider les membres de la famille à communiquer entre eux, posez des questions de clarifications et reformulez dans vos mots votre **compréhension** de leur message. Cela leur permettra de préciser leurs propos et de transmettre, de façon plus adéquate, le message à la famille au moment venu. Encouragez également les membres de la famille à répéter cette étape entre eux. Cela diminuera les interprétations erronées et les enjeux de perception.

Rappeler que le respect lors des échanges est primordial pour préserver l'unité familiale.

Expliquez que le respect lors des échanges évoque, entre autres, l'utilisation d'un **langage constructif et exempt d'insultes**. N'hésitez pas à préciser que cela permet de préserver la valorisation personnelle de tous, leur sentiment d'être unique et important, ainsi que leur envie de s'investir et de s'engager à former une unité dans un climat positif. Il importe de formuler nos propos à la positive (ce que l'on veut, plutôt que ce que l'on n'aime pas). Vous pouvez aussi suggérer des marques de respect aux familles : parler un à la fois, écouter l'autre jusqu'à la fin de son message, s'affirmer à la positive, éviter les négations et les généralisations, s'excuser si l'on interrompt l'autre, etc.

3.2.2 Maintenir une expression affective saine

Les jeunes se développent, apprennent et s'épanouissent davantage dans un contexte de relations saines et positives avec les personnes qui comptent dans leur vie. Une expression affective saine est une manière efficace d'éviter les conflits. Elle désigne le **partage affectif, la démonstration de chaleur, le soutien émotionnel et l'empathie**. Ainsi, plus les liens émotionnels dans une famille sont solides et que les membres se sentent bien, en sécurité et en confiance, plus la famille arrivera à traverser les difficultés inhérentes à la crise vécue. Cette cohésion amène la famille à s'engager davantage pour former une équipe et facilite la résolution de conflits.

Conseils, trucs et astuces

Encourager les marques d'affection.

La chaleur humaine est **sécurisante et apaisante**. Vous pouvez proposer certains moyens d'offrir cette manifestation d'affection : le contact physique, une main compatissante sur l'épaule, un câlin, un bec sur le front, un sourire ou simplement être assis à proximité l'un de l'autre. Expliquez que cela amène également un sentiment de bien-être, d'attachement, une diminution de la perception de la peur et de la réactivité au stress, des effets non négligeables durant une période de crise.

Sensibiliser à l'importance de l'écoute mutuelle.

Expliquez qu'une stratégie d'expression affective saine consiste à s'écouter respectueusement et sincèrement. Sensibilisez la famille au fait que chaque individu peut s'exprimer différemment, vivre des émotions différentes des autres et avoir des opinions diverses sur les situations. Chacun a besoin d'être **écouté et entendu**, afin de renforcer les liens émotionnels qui unissent les membres de la famille. Lorsque les jeunes savent que l'on prête attention à ce qu'ils ont à dire, ils ne craignent pas de s'exprimer et de parler de leurs émotions. Mettez l'accent sur le fait que l'écoute mutuelle contribue à préserver un climat affectif équilibré durant la crise.

Aider la famille à reconnaître et réduire les émotions négatives.

Vous pouvez aider la famille à reconnaître et comprendre la différence entre le comportement (ou l'attitude) problématique et le comportement (ou l'attitude) lié au stress ou à toute autre émotion négative vécue. Certains comportements plus négatifs adoptés par le jeune sont une manière d'exprimer qu'il est incapable de réagir efficacement au stress généré par le contexte. Sensibilisez les parents à savoir que le comportement peut être inadéquat, mais que **l'émotion vécue est légitime**. Le but est d'encourager l'expression saine des émotions, tant positives que négatives, et de les valider. De plus, éviter de réprimer, refouler ou interdire la manifestation de celles-ci en ignorant l'autre lorsqu'il pleure ou de lui dire d'arrêter de crier sans nommer qu'il a le droit d'être fâché, etc.

Encourager les jeunes à moduler leurs affects.

Les jeunes doivent apprendre à prendre soin d'eux et à explorer des stratégies pour moduler leurs affects. Encouragez les parents à offrir aux jeunes des possibilités d'**exprimer leurs émotions de façon adéquate** et à les accompagner dans cette exploration avec un moyen qui leur convient. Vous pouvez leur donner des exemples de moyens : marche, musique, aller s'asseoir dehors, boire un thé, prendre un moment seul, écrire, faire des mandalas, prendre contact avec un proche, limiter l'exposition aux médias, etc. Certaines applications peuvent être soutenantes pour les jeunes dans leur initiation à la méditation. Elles sont d'ailleurs aussi disponibles en français : Calm (pour les adultes), Stop, Breathe & Think (pour les adolescents), ou Breathe, Think, Do Sesame (pour les enfants, version anglaise uniquement).

Soutenir les parents à répondre avec sensibilité aux échanges.

Sensibilisez le parent au fait que la façon dont il réagit émotionnellement doit être adaptée au propos et au contexte (ex. : ne pas crier ou avoir une émotion trop intense pendant trop longtemps ou de façon disproportionnée face à la situation). Cette capacité demande une bonne gestion des affects et elle s'avère parfois délicate ou difficile à maîtriser pour certains parents. D'autant plus que leur niveau de stress est augmenté durant la période actuelle. Rappelez aux adultes que de **prendre soin d'eux** prend alors tout son sens; ils seront alors plus disponibles à écouter leur jeune et à entendre leurs messages. Ils seront ainsi en mesure de leur refléter les émotions vécues en les réconfortant, les écoutant avec attention et intérêt, en validant l'émotion perçue chez l'autre en la nommant ou encore en exprimant sa propre émotion clairement et calmement.

3.2.3 Résoudre les conflits rapidement

Un facteur qui augmente la résilience est la capacité de la famille à reconnaître et résoudre les problèmes interpersonnels auxquels elle est confrontée. Dans le contexte actuel, les conflits peuvent être plus fréquents qu'à l'habitude, même dans les familles qui ne présentaient pas une dynamique conflictuelle à la base. Le stress généré par la crise peut se manifester de différentes façons. Certaines personnes vont se réfugier dans le déni ou dans la colère, tandis que d'autres vont devenir

fébriles et se lancer dans des projets. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises manières de réagir. Or, ces différentes réactions peuvent être cause de tensions.

Conseils, trucs et astuces

Normaliser le stress vécu.

Normalisez ce que les familles vivent en expliquant que le stress élevé et la proximité accrue par le confinement peuvent augmenter les conflits et que ceci est vécu par toutes les familles dans la même situation. Il s'agit de difficultés normales face à une situation anormale. Le niveau d'émotivité vécu par chacun des individus est aussi plus élevé qu'à l'habitude ce qui peut possiblement occasionner des tensions. Expliquez qu'il est possible de **contextualiser les conflits** afin de dédramatiser les situations lorsqu'elles surviennent.

Sensibiliser la famille aux principes généraux de la résolution de conflits.

Certains principes directeurs permettent une résolution de conflits plus efficace, positive et coopérative. Vous pouvez expliquer aux parents qu'il est d'abord question d'acceptation, c'est-à-dire de faire preuve d'ouverture, de tolérance aux conflits, d'acceptation du désaccord et d'être ouverts aux compromis. Il est également important d'instaurer un équilibre des pouvoirs, en respectant les idées de chacun, afin de s'assurer qu'il y ait une motivation à résoudre le conflit.

Accompagner la famille dans son application des étapes de base pour résoudre un conflit familial.

Lorsqu'un problème ou conflit familial survient, vous pouvez accompagner et faire du modelage avec la famille à travers les grandes étapes de résolution de conflits. Expliquez que les conflits émergent fréquemment de perceptions subjectives erronées ou différentes, suscitant des émotions désagréables chez les membres de la famille. Vous pouvez rappeler à la famille l'importance de s'entendre sur le climat souhaité pour affronter la crise et nommer l'importance de ne pas accumuler de conflits ou de non-dits. Pour ce faire, amener chaque membre à nommer leurs perceptions et émotions vécues est essentiel. Une fois entendus et considérés, nous devenons plus ouverts à la perception de l'autre et adoptons une **posture constructive de recherche de solutions**. De plus, tous devraient prendre

part à la recherche de solutions. Encouragez la famille à trouver elle-même des solutions afin qu'elle se mobilise et développe ses capacités adaptatives et de résilience. Les étapes suivantes doivent être réalisées en famille : 1) la reconnaissance du problème; 2) le partage de la perception et des émotions vécues en lien avec le problème; 3) la recherche de solutions; 4) l'évaluation des options (pour et contre) et le choix de la meilleure solution; 5) le plan d'action pour mettre en application la solution où tous ont une responsabilité; et 6) l'évaluation de la solution.

4. CONCLUSION

En terminant, la situation actuelle entraîne une réorganisation importante des interventions pour assurer un soutien et une continuité de services aux familles et aux jeunes vulnérables. En ce sens, n'oubliez pas que le contexte est stressant pour nous tous également. La crise affecte chacun d'entre nous professionnellement certes, mais aussi personnellement. Il est ainsi essentiel de revoir ses objectifs et d'ajuster nos attentes en fonction du déséquilibre. Soyez indulgents envers vous-même et assurez-vous de **prendre soin de vous** aussi.

BIBLIOGRAPHIE

- Beavers, W. R., & Hampson, R. B. (2003). Measuring family competence: The Beavers systems model. Dans F. Walsh (Ed.), *Normal family processes : Growing diversity and complexity* (3^e éd., pp. 549-580). New York, NY: The Guilford Press.
- Bradley, M. F., & Pauzé, R. (2009). Resolution of Developmental Tasks in Families with a Teenager with an Eating Disorder. *Thérapie Familiale*, 30(3), 353-377.
- Bray, C. O., & Olson, K. K. (2009). Family nurse practitioner clinical requirements: Is the best recommendation 500 hours? *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 21(3), 135-139.
- De Kernier, N. (2008). Quête d'intimité à l'adolescence et images parentales intrusives. *Dialogue*, (4), 89-103.
- Desautels, J. (2021, mai). La résilience familiale. In N. Lanctôt et J. Desautels (Chair), *La résilience familiale dans un contexte de protection de l'enfance : de la prévention du placement à la réunification familiale*. Colloque organisé dans le cadre du 88^e Congrès de l'ACFAS, Sherbrooke, Canada.
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). Guides et normes : L'application des mesures en protection de la jeunesse – Cadre de référence. Rapport rédigé par Danielle Tremblay, Marie-Claude Sirois et Stéphanie Gadoury, Québec, Qc : INESSS; 2019. 34 p.
- Landau, J.L. (2013). Family and Community Resilience Relative to the Experience of Mass Trauma: Connectedness to Family and Culture of Origin as the Core Components of Healing Becvar. Dans D. S. (Ed.), *Handbook of family resilience*. New York : Springer Science & Business Media.
- Larzelere, R. E., & Kuhn, B. R. (2016). Parental discipline. *Encyclopedia of Family Studies*, 1-9.
- Martin-Du Pan, R. C. (2012). L'ocytocine : hormone de l'amour, de la confiance et du lien conjugal et social. *Revue Médicale Suisse*, (333), 627.
- Masten, A. S. (2018). Resilience theory and research on children and families: Past, present, and promise. *Journal of Family Theory & Review*, 10(1), 12-31.
- Presley, J. et Spinazzola, J. (2020). *Coronavirus (COVID-19) Pandémie Stratégies d'adaptation pour les jeunes avec une histoire de traumatisme complexe*. The Foundation Trust : Boston, 13p.
- Ryan, L. (2011). Transnational relations: Family migration among recent Polish migrants in London. *International migration*, 49(2), 80-103.
- Seywert F. (1990). *L'évaluation systémique de la famille*. Presses universitaires de France, Paris.

Shanker, S. G. (2016). *Self-Reg : How to help your child (and you) break the stress cycle and successfully engage with life*. Toronto, Canada : Penguin Random House Canada.

Walsh, F. (2016). Family resilience: A developmental systems framework. *European journal of developmental psychology*, 13(3), 313-324.