



DIAPASON

Création de communautés bienveillantes chez les aîné·es
Cahier d'exercices pour les intervenant·es

L'Anonyme

L'Anonyme vise à promouvoir des comportements sécuritaires et des relations égalitaires ainsi que prévenir la transmission des infections transmissibles sexuellement ou par le sang (ITSS) par une approche humaniste de proximité.

Les valeurs portées par L'Anonyme sont en concordance avec celles qui définissent l'action communautaire autonome. L'Anonyme est bien enraciné dans sa communauté et ses interventions sont effectuées en tenant compte de la globalité des enjeux qui contribue à son rôle de transformateur social. Dans une philosophie de réduction des méfaits axée sur la réduction des comportements à risque et le renforcement des facteurs de protection, notre objectif est de donner aux personnes rencontrées la chance de reprendre le pouvoir sur leur vie et de se réconcilier avec elles-mêmes et avec la société tout en minimisant les impacts sur leur santé. La complémentarité des actions et la création d'ententes de collaboration sont des éléments centraux qui teintent les interventions de L'Anonyme.

Tandem Mercier — Hochelaga-Maisonneuve

L'Anonyme est mandataire du programme de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine de la ville de Montréal dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. À travers nos trois axes d'intervention — la sécurité des biens, des personnes et des collectivités —, nous sensibilisons, accompagnons et outillons les citoyen·nes afin de leur permettre de s'approprier les lieux publics et d'habiter un milieu de vie sécuritaire.

IDENTIFIER LA PROBLÉMATIQUE	- 2 -
SONDER LA PRÉSENCE DE VIOLENCES	- 5 -
RÉDIGER UN CODE DE VIE BIENVEILLANT	- 14 -
RÉSOUTRE LES CONFLITS DE FAÇON PACIFIQUE	- 18 -
AGIR SUR LE COMMÉRAGE	- 29 -
AMÉNAGER LES LIEUX	- 31 -
POSER DES ACTIONS SIMPLES	- 33 -
S'ENTRAÎNER À L'AIDE D'UNE MISE EN SITUATION	- 37 -

Introduction

La cohabitation dans les milieux de vie de personnes âgées de 55 ans et plus comporte ses défis. Qu'il s'agisse de résidences privées, de HLM, de coopératives d'habitation ou d'organismes communautaires, les problématiques de commérage et de conflits sont présentes et ces dynamiques sont parfois bien installées. Une proportion importante d'aîné-es rapporte avoir été victime ou témoin de différentes formes de violences et d'intimidation. En conséquence, plusieurs évitent les espaces communs, ce qui amplifie le sentiment de solitude et l'isolement.

Le projet Diapason se penche sur ces problématiques de conflit, de commérage et d'intimidation chez les personnes de 55 ans et plus. Ce projet a pour but de favoriser le bon voisinage et le respect mutuel dans une approche bienveillante et citoyenne tout en diminuant les comportements de violence. Il se divise en trois volets, soit (1) des ateliers de groupes (2) des outils d'intervention et (3) un accompagnement pour une meilleure cohabitation.

Les exercices proposés dans le présent cahier accompagnent le [Guide pour les intervenant-es](#). Les objectifs ciblés sont de (1) valider les connaissances acquises via le guide (2) réfléchir à ses propres croyances et attitudes et (3) s'entraîner aux habiletés nécessaires pour favoriser la bienveillance dans le milieu de vie.

N'hésitez pas à demander une rencontre avec une personne de notre organisme pour prendre le temps d'en discuter et de poser vos questions, c'est avec plaisir que nous nous déplacerons pour vous rencontrer !

Identifier la problématique

Pour chaque énoncé, indiquez s'il s'agit d'intimidation, d'une agression, d'autorité ou d'un conflit.

	Intimidation	Agression	Autorité	Conflit
1. Micheline croise une personne qu'elle n'a jamais vue dans le bloc auparavant. Au passage, elle traite Micheline de grosse vache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jacques formule des plaintes à répétition à l'endroit de son nouveau voisin. Dans les dernières semaines, d'autres personnes ont également commencé à contacter la direction de l'établissement pour se plaindre après avoir discuté avec Jacques, affirmant que « le noir » fera entrer des punaises ou des coquerelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lorsque Marcel arrose ses plants de tomates, de l'eau s'écoule des pots et dégoûte sur le balcon de Marie-Ange. Chaque fois, Marie-Ange crie à Marcel d'arrêter d'arroser ses maudites plantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ginette est une femme qui parle fort et qui aime donner son opinion. Elle ne s'en laisse pas imposer. Pierre est plutôt réservé et craint de déranger. Il ne va plus aux soirées bingo depuis que Ginette y a fait une blague au sujet de sa coupe de cheveux, faisant rire toute la salle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Intimidation	Agression	Autorité	Conflit
5. Yvon présente une démence et démontre de plus en plus de comportements agressifs. Hier, il a donné un solide coup de canne à Pierre dans le corridor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Lorsqu'une personne résidant dans le bloc ouvre la porte principale pour laisser entrer une personne qu'elle ne connaît pas, elle reçoit un avertissement du service de sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Depuis son AVC, Gisèle est isolée. Les femmes avec qui elle socialisait aux balançoires ne la regardent plus de la même manière, elle ne se sent plus la bienvenue parmi elles. Gisèle les a entendu parler d'elle à la nouvelle résidente, affirmant qu'elle en a « perdu pas mal » depuis cet événement et que l'ambiance est lourde en sa présence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Il s'agit d'une **agression**. Il y a violence verbale (« grosse vache »), qui peut entraîner un déséquilibre des pouvoirs. En effet, il est possible que Micheline se sente moins en sécurité dans ses déplacements après cet événement.
2. Il s'agit d'**intimidation**. Jacques exerce une violence sociale à l'endroit du voisin en incitant les autres locataires à formuler des plaintes. Il utilise la structure à répétition pour faire pression sur une personne. Le voisin peut vivre un grand stress en recevant la visite de la direction. On peut donc parler d'un déséquilibre des pouvoirs (le nouveau voisin n'a plus

la possibilité de choisir des ami·es dans le milieu de vie, il peut perdre confiance en l'administration et ne plus sentir qu'il a la possibilité de faire des plaintes et d'être cru, etc.). Les propos racistes ne devraient pas être tolérés.

3. Il s'agit d'un **conflit**. Lorsque Marie-Ange crie, elle use de violence et elle le fait à répétition. Toutefois, les pouvoirs ne sont pas déséquilibrés, Marcel ne perd pas sa capacité d'agir et de choisir. Marie-Ange et Marcel ont une mésentente : Marcel a besoin de s'occuper de ses plantes, Marie-Ange a besoin que son balcon soit propre. Il faut explorer des solutions pour que les deux parties s'entendent.
4. Il pourrait s'agir d'un **conflit**, d'une **agression** ou d'**intimidation**, cette situation nécessite que des questions soient posées. En effet, à première vue, il peut s'agir d'un conflit de personnalités. Ainsi, Ginette est dérangeante pour Pierre puisqu'il est réservé et qu'elle est exubérante. Rire de Pierre en groupe, en lien avec son apparence physique, est une forme de violence. Il semble que les pouvoirs sont déséquilibrés puisque Pierre ne participe plus à une activité qu'il fréquentait auparavant, mais il faut investiguer : est-ce que Pierre ne se présente plus à cause de la blague ou parce que l'attitude de Ginette le dérange ? Il faut aussi questionner pour savoir si la violence est répétée. S'il s'agit d'intimidation, il est possible que l'intention de Ginette ne soit pas de nuire (« Je suis comme ça, j'aime ça faire rire le monde, c'est juste des blagues voyons ! »). Il faut tout de même que le comportement cesse.

5. Il s'agit d'une **agression**. Il y a une violence physique (frapper avec un objet) qui cause un déséquilibre des pouvoirs (Pierre peut ne plus se sentir en sécurité en présence d'Yvon, par exemple), mais le geste n'est pas répété, du moins pas envers Pierre spécifiquement.
6. Il s'agit d'**autorité**. Il y a un déséquilibre des pouvoirs puisque les personnes n'ont pas la possibilité d'ouvrir aux inconnu·es, et ce déséquilibre se répète. Par contre il n'y a pas de violence dans ce comportement.
7. Il s'agit d'**intimidation**. L'intention de ces femmes n'est sûrement pas de nuire à Gisèle, mais peu importe l'intention, le comportement doit cesser. Elles exercent une violence sociale en parlant de la lourdeur de la présence de Gisèle à la nouvelle venue et en faisant sentir à Gisèle qu'elle n'est plus la bienvenue parmi elles. Le comportement semble répété et il y a déséquilibre des pouvoirs puisque Gisèle s'en trouve isolée.

Sonder la présence de violences

Réfléchir aux réalités des personnes évoluant dans le milieu

En pensant aux dynamiques et comportements entre les aîné·es fréquentant le milieu de vie où vous œuvrez, indiquez à quel point vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

Dans notre milieu de vie...	Totalelement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalelement en accord
... les personnes racisées ont moins d'amis que les autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il arrive que des personnes tiennent des propos racistes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les personnes racisées sont plus sujettes à vivre de la violence que les autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les personnes racisées sont en sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les femmes se sentent moins en sécurité que les hommes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il arrive que des personnes tiennent des propos sexistes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les femmes évitent certains hommes qui peuvent être inadéquats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les femmes craignent de sortir tard le soir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il ne sert à rien d'intervenir sur les stéréotypes de genre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans notre milieu de vie...	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalement en accord
... les hommes et les femmes ne se mélangent pas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les femmes dont l'expression de genre n'est pas féminine sont moins acceptées que les autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les hommes dont l'expression de genre n'est pas masculine sont moins acceptés que les autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les aîné·es sont ouvert·es à la diversité de genre, aux personnes trans et non binaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les aîné·es sont ouvert·es à la diversité sexuelle (pratiques sexuelles, partenaires, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les personnes homosexuelles sont les bienvenues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il arrive que des personnes tiennent des propos homophobes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... une personne a déjà dévoilé ne pas être hétérosexuelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les personnes présentant un handicap sont plus sujettes à être isolées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les personnes présentant un handicap ont tendance à être infantilisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans notre milieu de vie...	Totalelement en désaccord	Plutôt en désaccord	Plutôt en accord	Totalelement en accord
... les personnes en situation de handicap se sentent en sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il y a présence de violence verbale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il y a présence de violence matérielle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il y a présence de violence physique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... il y a présence de violence sociale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres en regard de la violence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les aîné·es se sentent à l'aise de dénoncer les violences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... les aîné·es ont confiance que des actions seront posées après une plainte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... un processus clair et connu est en place pour la gestion des plaintes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Faites un point à côté des éléments sur lesquels vous vous étiez déjà questionné·e. Qu'est-ce qui a motivé ces questionnements ?

Faites un astérisque à côté des éléments sur lesquels vous ne vous étiez jamais questionnés. Comment vous sentez-vous face à ces questions ?

Si vous avez passé le questionnaire destiné aux personnes qui fréquentent le milieu où vous œuvrez, comparez vos réponses. Y a-t-il des points communs, des différences ? Êtes-vous surpris·es des réponses des aîné·es ?

Y a-t-il des éléments qui vous préoccupent davantage que les autres ?

Que pouvez-vous mettre en place pour réduire les inégalités et favoriser la bienveillance dans votre milieu ?

Réfléchir au sentiment de sécurité

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « pas du tout en sécurité » et 5, « totalement en sécurité », indiquez votre sentiment de sécurité pour chacun des énoncés suivants.

Je marche seul·e dans un parc de mon quartier, le jour.	1	2	3	4	5
J'attends des ami·es à la sortie d'une station de métro que je ne connais pas.	1	2	3	4	5
Je suis perdu·e dans un quartier qui m'est inconnu, sans mon cellulaire.	1	2	3	4	5
Je fais du jogging le soir.	1	2	3	4	5
Je reviens d'une soirée arrosée, seul·e, la nuit.	1	2	3	4	5

Je dois rejoindre un·e ami·e dans un quartier où je ne suis jamais allé· e et où personne ne parle ma langue.	1	2	3	4	5
J'attends l'autobus dans l'abri lorsqu'un groupe de jeunes se place à l'entrée.	1	2	3	4	5
Je suis seul· e à la maison.	1	2	3	4	5
Je dois récupérer ma voiture dans un stationnement sous-terrain.	1	2	3	4	5
Je marche seul· e dans un quartier peu animé et je sens qu'on me suit.	1	2	3	4	5
Je passe devant un immeuble délabré, des vitres sont brisées, il y a des déchets au sol et des graffitis sur les murs.	1	2	3	4	5
Chaque fois que je passe devant le balcon de mon voisin, il me crie des noms.	1	2	3	4	5
Il y a beaucoup de va-et-vient chez ma voisine.	1	2	3	4	5
Il y a des personnes qui consomment des drogues dans ma ruelle.	1	2	3	4	5
Je suis seul· e à la maison et on sonne alors que je n'attends personne.	1	2	3	4	5
Ma ruelle n'est pas éclairée.	1	2	3	4	5
Je découvre un nouveau parc, il y a beaucoup de graffitis et l'ameublement a été vandalisé.	1	2	3	4	5

Qu'ont en commun les situations où vous vous sentez le plus en sécurité ?

Qu'ont en commun les situations où vous vous sentez le moins en sécurité ?

Mettez-vous en place des stratégies pour augmenter votre sentiment de sécurité ? Si oui, quelles sont-elles ?

Y a-t-il des endroits dans le milieu de vie où vous œuvrez qui pourraient être perçus comme non sécuritaire, y a-t-il des endroits qui sont évités par les aîné·es de votre milieu ?

Y a-t-il des lieux dans le milieu de vie où vous œuvrez où vous-même ne vous sentez pas totalement en sécurité ?

Quelles interventions pourraient améliorer le sentiment de sécurité dans le milieu ?

Rédiger un code de vie bienveillant

Quelles sont les règles dans le milieu de vie où vous œuvrez ?

Ces règles sont-elles généralement respectées ?

Y a-t-il des personnes qui vont à l'encontre des règles établies ? Comment le groupe réagit-il face aux manquements aux règles ?

Qui est responsable de l'application des règles ?

Quelles sont les barrières à l'application des règles ?

Est-ce que les règles sont appliquées de la même manière et avec la même constance, peu importe qui les enfreint ? Sinon, pourquoi ?

Écrire une consigne

Reformuler les énoncés suivants pour décrire le comportement attendu de la part des aîné·es.

Personne n'a le droit de manquer de respect.

Ne pas réserver de places dans la salle commune.

Aucun sac à ordures ni déchet ne peuvent être déposés ici.

Ne touchez pas les vêtements qui ne vous appartiennent pas dans les laveuses et sècheuses.

N'ouvrez pas aux inconnu·es

Personne n'a le droit de manquer de respect.

Chaque personne a droit au respect, ce qui implique d'utiliser un langage courtois et non violent, de démontrer de l'écoute, de prendre soin du matériel et des aires communes, etc.

Ne pas réserver de places dans la salle commune.

La seule place que vous pouvez occuper dans la salle commune est la vôtre.

Aucun sac à ordures ni déchet ne peuvent être déposés ici.

Veillez déposer vos ordures [à l'endroit désigné].

Ne touchez pas les vêtements qui ne vous appartiennent pas dans les laveuses et sècheuses.

S'il vous plaît, attendre que la personne ayant utilisé les appareils avant vous retire ses vêtements avant de placer les vôtres.

N'ouvrez pas aux inconnu·es

Vérifiez toujours qui sonne ou cogne avant d'ouvrir la porte d'entrée. N'ouvrez qu'aux personnes que vous connaissez ou qui résident dans l'établissement.

Résoudre les conflits de façon pacifique

Accompagner dans la communication des besoins

Pour chaque mise en situation, formulez un message clair en identifiant le problème, le besoin ou l'émotion ainsi que les attentes.

Bien qu'aucune place ne soit réservée, chaque fois que Lorraine va à la salle communautaire, elle s'assoit au même endroit, avec son ami Gilles. Ça fait deux fois de suite que Lyne s'assoie à la place de Lorraine. À son arrivée ce soir à la salle communautaire, Lorraine constate que Lyne a encore pris sa place.

Quand Lyne... _____

Lorraine se sent/a besoin de... _____

Elle aimerait que... _____

Quel peut être le besoin de Lyne? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement?

Le voisin qui vit au-dessus de chez Antonio a pris l'habitude de nourrir les oiseaux à partir de son balcon, ce qui attire un grand nombre de moineaux et de pigeons. Ces oiseaux défèquent, ce qui salit le balcon d'Étienne, qui doit aussi nettoyer fréquemment plumes et graines.

Quand le voisin... _____

Antonio se sent/a besoin de... _____

Il aimerait que... _____

Quel peut être le besoin du voisin? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement?

Chaque semaine, le Publisac d'Amadou disparaît. Hier matin, il a surpris la nouvelle résidente avec plusieurs Publisac dans les mains alors qu'elle entrait dans son logement.

Quand la nouvelle résidente... _____

Amadou se sent/a besoin de... _____

Il aimerait que... _____

Quel peut être le besoin de la nouvelle résidente ? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement ?

Les jeudis soirs, c'est le bridge au centre communautaire. Carole y va depuis des années. Depuis un mois, un nouveau joueur, Marcel, s'est joint au groupe. Marcel parle fort, a beaucoup d'opinions et a tendance à couper la parole. Il fait rire et est très à l'aise, tout en ne laissant pas beaucoup de place aux autres. Carole ne le supporte pas, chaque fois qu'il parle elle roule les yeux et soupire. Elle n'a plus envie d'aller à la soirée de bridge.

Quand Marcel... _____

Carole se sent/a besoin de... _____

Elle aimerait que... _____

Quel peut être le besoin de Marcel? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement?

Le voisin de palier de Yasmine, Étienne, laisse ses bottes et chaussures dans le corridor, bien qu'il n'ait pas le droit. Les corridors doivent rester dégagés. Il a déjà été avisé à plusieurs reprises, sans succès.

Quand Étienne... _____

Yasmine se sent/a besoin de... _____

Elle aimerait que... _____

Quel peut être le besoin d'Étienne? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement?

Nancy a une voisine bruyante, Nadeige. Elle a l'impression d'entendre tout ce qui se passe chez elle, des émissions de télévision qu'elle regarde à ses conversations téléphoniques. Hier soir, Nancy a eu du mal à s'endormir à cause du son de la télévision chez Nadeige.

Quand Nadeige... _____

Nancy se sent/a besoin de... _____

Elle aimerait que... _____

Quel peut être le besoin de Nadeige? Qu'est-ce qui peut expliquer son comportement?

Accompagner dans la recherche de solutions

Pour chaque mise en situation, listez les solutions possibles. Ces solutions n'ont pas à être justes ou équitables, indiquez toutes les possibilités même s'il semble qu'il soit peu probable qu'elles fonctionnent.

1. Lorraine se fait prendre sa place par Lyne.

2. Le voisin d'Antonio nourrit les oiseaux.

3. Amadou accuse une résidente de voler ses publisacs.

4. Carole trouve que Marcel prend trop de place.

5. Yasmine est tannée qu'Étienne laisse traîner ses bottes.

6. Nancy trouve que Nadeige fait trop de bruit.

Se décentrer de nos propres valeurs et perceptions

Lisez les mises en situation puis répondez aux questions.

Le jeudi soir, c'est le bingo. Aucune place n'est attribuée officiellement, bien que plusieurs locataires souhaitent s'asseoir au même endroit, semaine après semaine. Le choix des places est généralement une source de conflits et c'est d'autant plus le cas un soir de bingo. Les participant·es peuvent arriver à l'avance et attendre à leur place, mais ne peuvent réserver cette place en y laissant un objet ou en la faisant surveiller.

Un conflit perdure depuis plusieurs mois entre Yvette et Lise. Lise vient régulièrement se plaindre au personnel de l'attitude d'Yvette et de son non-respect des règlements. Elle décrit Yvette comme une femme autoritaire qui n'en fait qu'à sa tête. Pour Lise, les règles ont une utilité et y contrevenir est un manque de respect pour le groupe.

Yvette n'a qu'une amie, Jacqueline, son attitude faisant fuir les gens. Elle se chicane régulièrement avec plusieurs personnes de l'établissement et use rapidement de violence verbale lors de mésententes. Elle se décrit comme une femme forte qui s'affirme. Pour elle, se taire quand on n'est pas d'accord, c'est de l'hypocrisie.

Ce soir, c'est le bingo. Lorsque Lise arrive dans la salle, elle constate que Jacqueline y est déjà et a installé sa sacoche sur la chaise à côté d'elle. Lise, étant plus loin, parle fort pour que Jacqueline l'entende. « Regarde l'autre qui ne respecte pas les règles, qui réserve des places pour son amie. En tout cas, la marâtre t'a vraiment dans sa poche ma pauvre Jacqueline. » Yvette arrive sur le moment et crie à Lise de se mêler de ses affaires, en sacrant.

Pour qui ressentez-vous le plus d'empathie dans cette histoire (Yvette, Lise, Jacqueline, les autres locataires témoins de la scène) ? Pourquoi ?

Pour qui ressentez-vous le moins d'empathie ? Pourquoi ?

Y a-t-il une personne pour laquelle vous ne ressentez pas du tout d'empathie ? Pourquoi ?

Quels valeurs ou principes qui vous sont chers sont sollicités ici ?

Comment vos valeurs et vos expériences de vie peuvent-elles influencer votre position dans ce conflit ? À quoi devez-vous porter attention lors de la résolution du conflit, de manière à rester neutre ?

ATTENTION ! Les personnes ayant un problème de jeu compulsif adhèrent généralement à différentes fausses croyances. Le nombre de personnes présentes dans la salle, les chiffres choisis, des porte-bonheurs ou encore

l'endroit où l'on s'assoit peuvent être perçus comme des éléments qui influencent les chances de gagner. Il est ainsi pertinent d'explorer ces croyances avec les personnes lors de conflits en lien avec le bingo.

Alphonso a décidé d'emménager dans une résidence il y a quelques mois. Il s'est rapidement lié d'amitié avec Maria, qui a perdu son mari, décédé cette année. Les deux ont une belle complicité et sont souvent pris de fous rires ensemble. Lorsqu'elle cuisine des biscuits ou des confitures, Maria en offre toujours à Alphonso. Avec Maria, fini la solitude, il se sent rajeunir. De son côté, Maria se sent utile et oublie sa tristesse des derniers mois. Elle est surprise d'avoir pu développer une si belle amitié à son âge.

Cette relation nouvelle fait jaser. Certain· es disent que Maria a « bien vite oublié son mari », qu'elle se jette sur le premier venu. Certain· es affirment que c'est tant mieux pour elle. Certain· es affirment qu'Alphonso, un vieux garçon qui a vécu des années avec son frère, est probablement gai. D'autres répètent que ce n'est pas de leurs affaires, en écoutant quand même non sans intérêts les conversations. Alphonso et Maria sont au courant que ça commère à leur sujet, mais n'en font pas de cas.

Un matin, Rita vient à votre rencontre pour vous dire que Maria a rendu visite à Alphonso hier soir, selon les dires de son voisin. Rita est persuadée que Maria y a passé la nuit. Elle est outrée et trouve que ça n'a pas de bon sens.

Pour qui ressentez-vous le plus d'empathie dans cette histoire (Alphonso, Maria, Rita, les autres résident· es)? Pourquoi?

Pour qui ressentez-vous le moins d'empathie ? Pourquoi ?

Y a-t-il une personne pour laquelle vous ne ressentez pas du tout d'empathie ?
Pourquoi ?

Quels valeurs ou principes qui vous sont chers sont sollicités ici ?

Comment vos valeurs et vos expériences de vie peuvent-elles influencer votre position dans cette histoire ? À quoi devez-vous porter attention lorsque vous répondez à Rita ?

Agir sur le commérage

Le commérage et les intervenant·es

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « totalement en désaccord » et 5, « totalement en accord », indiquez à quel point vous êtes en accord avec chacune des affirmations suivantes :

J'ai déjà rapporté des rumeurs concernant des aîné·es à mes collègues parce que je les trouvais drôles ou divertissantes.	1	2	3	4	5
Il m'arrive de questionner les aîné·es sur les rumeurs du jour ou d'écouter avec intérêt le commérage, par simple curiosité.	1	2	3	4	5
Je n'ai jamais pris plaisir à écouter le commérage des aîné·es.	1	2	3	4	5

Les femmes commèrent plus que les hommes.	1	2	3	4	5
Les ragots sont souvent fondés sur un élément véridique.	1	2	3	4	5
Le commérage est un réel problème dans notre milieu.	1	2	3	4	5
La plupart des aîné·es se mêlent de leurs affaires et ne contribuent pas au commérage.	1	2	3	4	5
Je laisse aller le commérage entre les aîné·es, je n'interviens pas à ce sujet.	1	2	3	4	5

Réfléchissez à une situation où le commérage entre les aîné·es vous a particulièrement déranger. Qu'est-ce que cette situation est venue chercher en vous ? Quelles valeurs ont été touchées ?

Comment l'éducation que vous avez reçue plus jeune influence-t-elle vos réactions au commérage ? Comment vos croyances influencent-elles ?

Aménager les lieux

Selon vous, quelle est la priorité en termes de réaménagement dans votre milieu ?

Qu'en disent les aînés ?

Est-ce que certains aménagements dans votre milieu sont une réussite ? En quoi ces aménagements contribuent à un milieu de vie agréable ?

Y a-t-il des améliorations à apporter au niveau de...

... la signalisation ? (*Savoir où l'on est et où l'on va*)

... la visibilité ? (*Voir et être vu*)

... l'affluence ? (*Entendre et être entendu*)

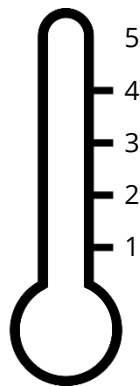
... l'accès à l'aide ? (*Pouvoir s'échapper et demander de l'aide*)

... l'entretien des lieux ? (*Vivre dans un environnement propre et accueillant*)

... la participation à la communauté ? (*Agir ensemble*)

Poser des actions simples

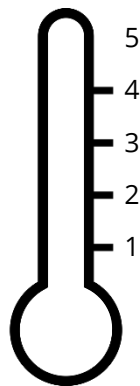
Coloriez le thermomètre pour indiquer à quel point vous avez l'intention de mettre en place des actions pour créer un climat de bienveillance dans le milieu de vie où vous œuvrez.



Pourquoi le thermomètre n'est-il pas à zéro ? Qu'est-ce qui vous amène à vouloir poser des actions ?

Comment ce serait, dans le milieu de vie où vous œuvrez, si tout le monde agissait avec bienveillance ?

Coloriez le thermomètre pour indiquer à quel point vous avez **confiance** que certaines actions peuvent créer un climat de bienveillance dans le milieu de vie où vous œuvrez.



Pourquoi le thermomètre n'est-il pas à zéro ? Qu'est-ce qui est déjà en place, quels outils avez-vous déjà en votre possession ?

Par le passé, avez-vous déjà posé des actions qui ont amélioré le climat entre les personnes qui fréquentent le milieu ? Qu'est-ce qui fait en sorte que ces actions ont été bénéfiques ?

Qu'est-ce qui peut augmenter, ne serait-ce qu'un minimum, votre niveau de confiance ? Est-ce que certains outils sont nécessaires ? Qui peut vous soutenir dans cette démarche ?

Coloriez le thermomètre pour indiquer à quel point c'est **important** pour vous que certaines actions soient posées pour créer un climat de bienveillance.



Est-ce important pour vos collègues ? Et pour les aîné·es qui fréquentent le milieu ?

Si vous pouviez changer quoi que ce soit dans le milieu de vie où vous œuvrez, susceptible d'améliorer le climat, qu'est-ce que ce serait ?

S'entraîner à l'aide d'une mise en situation

Depuis quelque temps, Amir, qui demeure au premier étage, s'occupe des chats abandonnés de la ruelle. Au début, il les nourrissait simplement, ce qui avait pour effet d'attirer de plus en plus de chats. Les bêtes miaulaient à sa porte et faisaient leurs besoins sur le balcon, dégageant des odeurs. Amir a par la suite adopté plusieurs de ces chats, qui vivent à présent dans son logement. Les chats l'aident à briser la solitude. En effet, Amir vit seul depuis le décès de sa conjointe. Il n'a pas d'enfant et ne s'est jamais vraiment fait d'amis dans l'immeuble, bien qu'il salue toujours les autres locataires avec le sourire.

Magda, la voisine d'Amir, n'en peut plus des félins. C'est l'été et elle ne peut ouvrir sa fenêtre de chambre à cause des odeurs. De plus, les cris des chats la réveillent parfois la nuit. Tout cela a un impact bien réel sur son bien-être. Pendant la saison chaude, elle évite son logement puisqu'elle ne s'y sent pas bien. Envahie par cette situation, elle en parle de plus en plus avec les autres locataires.

Intrigué par la situation, Jacques va traîner à proximité du balcon d'Amir. Il croit voir que l'appartement de celui-ci est particulièrement en désordre. Le soir, dans la salle communautaire, il partage ses observations avec les personnes présentes. Il en profite pour partager ses connaissances sur la toxoplasmose, une maladie mortelle qui peut être transmise par les chats. Inquiet, le groupe s'entend pour dire que ça ne peut plus durer.

Le lendemain, Jacques cogne à la porte d'Amir. Il parle fort, il somme Amir de laisser Magda tranquille avec tous ses chats. Il le compare à un animal, lui dit

que c'est dégueulasse dans son logement. Jacques dit à Amir qu'il est mieux de faire le ménage et de se débarrasser des chats sans quoi, ça va mal aller.

Les semaines suivantes, plus personne ne répond à Amir lorsqu'il les salue. Il entend régulièrement de petits commentaires après son passage, comme « c'est le malpropre ». Amir se sent plus isolé que jamais, ce qui ne lui donne pas envie de se départir de ses chats. Un matin, il prend son courage à deux mains et décide d'aller voir Magda pour discuter avec elle d'une solution.

Amir cogne chez Magda, personne ne répond. Il se dit qu'elle est sûrement absente ou occupée. Il entre chez lui. Quelques heures plus tard, la police arrive. Magda était bien dans son appartement lorsqu'Amir a cogné, mais elle a eu peur de lui et a contacté le 911. Cet après-midi-là, Amir vous appelle en détresse et en colère et sollicite votre aide.

Dans le texte, identifiez un exemple de conflit, un exemple de commérage, un exemple d'agression, un exemple d'intimidation et un exemple d'autorité.

Quel était le problème au départ ?

Formuler un message clair :

Quand Amir... _____

Magda se sent/a besoin de... _____

Elle aimerait que... _____

Identifier le besoin d'Amir :

Le besoin d'Amir est... _____

Pour qui ressentez-vous le plus d'empathie ? Pour qui ressentez-vous moins d'empathie ? Comment cela peut-il influencer vos interventions ?

Quels éléments et caractéristiques chez les personnes impliquées doivent être pris en compte ? Est-ce que certains éléments peuvent avoir une influence sur les perceptions de chaque partie impliquée ?

Amir:

Magda : _____

Jacques : _____

Les autres locataires:

Quelles règles de votre milieu de vie sont impliquées dans cette situation ? Qui est responsable de l'application de chacune de ces règles ?

Quelles ressources pourraient être utiles dans le contexte? Est-ce que certaines personnes devraient être référées vers une ressource d'aide?

Comment allez-vous gérer cette situation?
