

## **Why One Size Doesn't Fit All**

Intersectionality Requires Adapting Communication for Context, Power, Identity, and Lived Experience

## **Pourquoi une approche unique ne suffit pas**

L'intersectionnalité nécessite d'adapter la communication selon le contexte, le pouvoir, l'identité et l'expérience vécue.

**Briana Miller (She/elle)**



Clients may not always remember everything you did or said, but they will always remember how you made them feel.



Les clients ne se souviendront pas toujours de tout ce que vous avez fait ou dit, mais ils se souviendront toujours de la façon dont vous les avez fait se sentir.

Why is it important to incorporate different communication strategies?

- Context
- Identity
- Lived Experience
- Power

Pourquoi est-il important d'intégrer différentes stratégies de communication ?

- Contexte
- Identité
- Expérience vécue
- Pouvoir



## What are some approaches to communication with the following scenarios?

1. A youth arrives often in a program and is disengaged and full of 'attitude' often being disruptive.
2. A client arrived very anxious but late for an appointment with a Crisis worker and you know the worker is with another client. The client seems rushed to see the worker.
3. In a group there is just one person from a particular cultural and linguistic group and they appear to be excluded from the larger group.
4. Someone who has a history of oppression or violence from certain populations ( that they may see you as a part of) and is nervous around you.
5. A client discloses that they are a victim of domestic violence and are scared.

## Quelles sont les approches de communication possibles dans les scénarios suivants ?

1. Un·e jeune arrive souvent à un programme et semble désengagé·e, avec beaucoup "d'attitude", et est souvent perturbateur·trice.
2. Un·e client·e arrive très anxieux·se mais en retard à un rendez-vous avec un intervenant en situation de crise, et vous savez que l'intervenant est déjà avec un autre client. La personne semble pressée de le·la voir.
3. Dans un groupe, il n'y a qu'une seule personne d'un groupe culturel et linguistique particulier, et elle semble exclue du reste du groupe.
4. Quelqu'un qui a un passé d'oppression ou de violence de la part de certaines populations (qu'il ou elle pourrait percevoir comme votre groupe) et qui est nerveux·se en votre présence.
5. Un·e client·e révèle qu'il ou elle est victime de violence conjugale et a peur.

## Approaches:

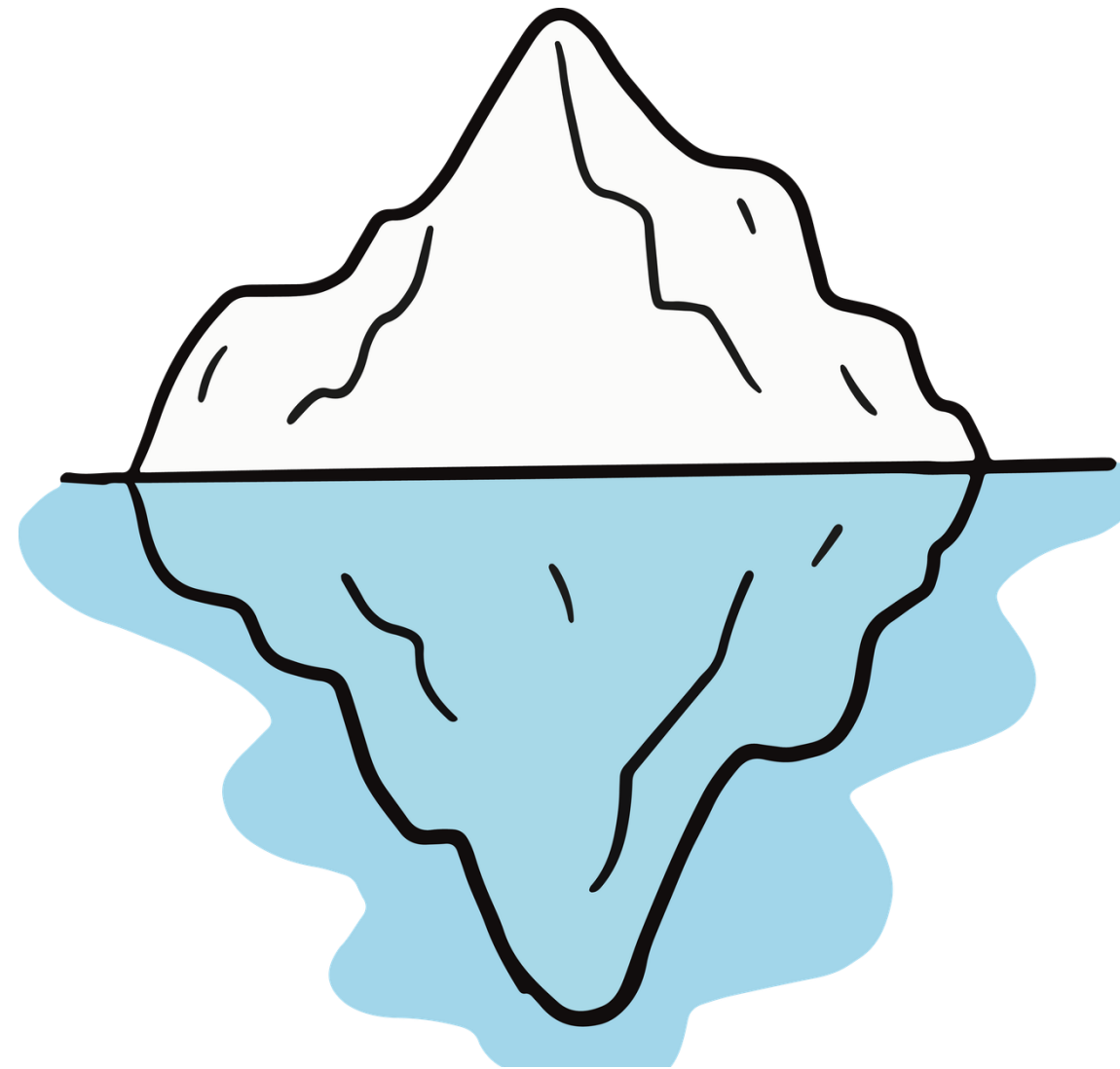
- **Intersectionality**
  - **Trauma and Violence Informed Approach**
  - **Anti Oppressive lens**
  - **Anti-Racist**
  - **Intersectionality**
  - **Cultural Humility**
- **Intersectionnalité**
  - **Approche tenant compte des traumatismes et de la violence**
  - **Perspective anti-oppressive**
  - **Anti-raciste**
  - **Humilité culturelle**

# Activity

# Activité



- Not everyone's situation, needs or identity is visible
- Intersectionality means understanding everyone has many layers, some may be invisible.
- We must not make assumptions.
- People experiencing or causing violence may not be obvious

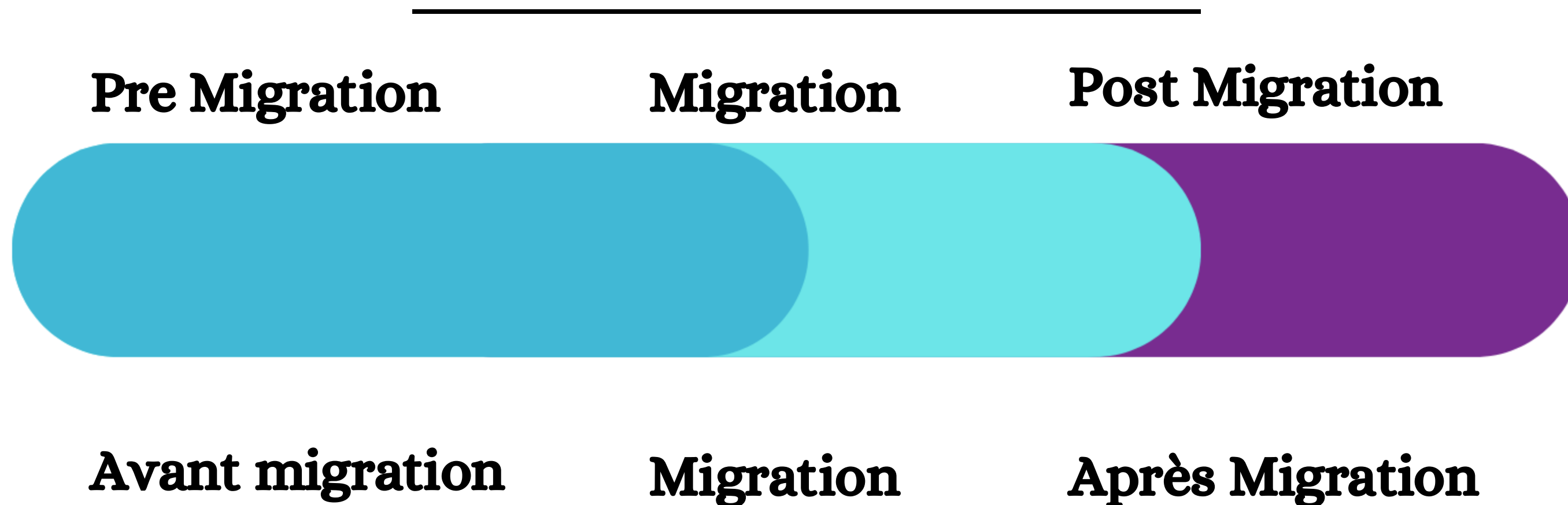


- Tout le monde n'a pas une situation, des besoins ou une identité visibles.
- L'intersectionnalité signifie comprendre que chacun·e a de multiples facettes, dont certaines peuvent être invisibles.
- Nous ne devons pas faire d'hypothèses.
- Les personnes qui vivent ou qui causent de la violence ne sont pas toujours évidentes.

# Violence

Service providers may need to offer support to victims for experiences of violence that occurred at any stage.

Les prestataires de services peuvent être amenés à offrir du soutien aux victimes pour des expériences de violence survenues à n'importe quelle étape.



Communicating with people who  
have experienced trauma

Communiquer avec des  
personnes ayant vécu un  
traumatisme

Fight

Combattre

Flight

Fuir

Freeze

Se figer

Fawn

Se soumettre / Plier



# LGBTQIA

**77 countries criminalize same sex activity**  
*7 of them with the death penalty.*

**Some forms of violence could have been:**

- Targeted violence
- Sexual and physical assault by institution's or people
- Hate speech given by state officials
- Arrests and detention without basis
- So called 'conversion therapy'
- restricted access to services

**How may this impact an LGBTQIA+ newcomers trust of newcomer providers?**

**77 pays criminalisent les relations entre personnes de même sexe,**  
**Dont 7 prévoient la peine de mort.**

**Certaines formes de violence peuvent inclure :**

- Violence ciblés
- Des agressions sexuelles ou physiques commises par des institutions ou des individus
- Des propos haineux tenus par des représentants de l'État
- Des arrestations et détentions arbitraires
- La soi-disant « thérapie de conversion »
- L'accès restreint aux services

**Comment cela peut-il affecter la confiance des personnes LGBTQIA+ nouvellement arrivées envers les prestataires de services pour immigrants ?**

# LGBTQIA

- Clients may not be “out” to their community, to you, or other staff.
- Mistrust or fear of service providers
- Fear they will experience harm
- Fear to be ‘outed’ to staff, clients or community
- Feeling their identity will not be welcomed or included.

**Think about how you can communicate with clients to demonstrate care, respect and safety?**

- Les client·es peuvent ne pas être « out » auprès de leur communauté, de vous ou d’autres membres du personnel.
- Méfiance ou peur envers les prestataires de services
- Crainte de subir un préjudice
- Peur d’être « outing·ué·e » auprès du personnel, des autres client·es ou de la communauté
- Sentiment que leur identité ne sera pas accueillie ou incluse

**Réfléchissez à la manière de communiquer avec les client·es afin de démontrer votre attention, votre respect et votre souci de leur sécurité.**

# Disclosures of Domestic Violence

- Listen without judgment or interruption
- Believe and validate them
- Challenge statements of self-blame and remind them it is not their fault.
- You may need to connect to a crisis worker
- Stay calm, avoid strong emotional reactions
- Provide referral options and resist urge to 'rescue them'
- Support clients agency and choices.
- Reduce the number of times a client has to tell their story
- Be patient and respect the client's pace
- Be aware of how trauma may impact memory, details, retention of information etc.

**“Thank you for telling me. I believe you and want to remind you that is is NOT your fault. Help is available and I will support you with understanding the different options available”**

# Divulgation de violence conjugale

- Écoutez sans jugement ni interruption.
- Croyez la personne et validez son vécu.
- Remettez en question les propos d'auto-culpabilisation et rappelez-lui que ce n'est pas sa faute.
- Il se peut que vous deviez la mettre en lien avec un·e intervenant·e de crise.
- Restez calme et évitez les réactions émotionnelles fortes.
- Proposez des options de référence et résistez à l'envie de « la sauver ».
- Soutenez le pouvoir d'agir et les choix du ou de la client·e.
- Réduisez le nombre de fois où la personne doit raconter son histoire.
- Soyez patient·e et respectez le rythme du ou de la client·e.
- Soyez conscient·e de l'impact possible du traumatisme sur la mémoire, les détails et la rétention d'information.

**« Merci de me l'avoir confié. Je vous crois et je tiens à vous rappeler que ce n'est pas votre faute. De l'aide est disponible, et je vous accompagnerai pour comprendre les différentes options qui s'offrent à vous. »**

# Disclosure

1. **Use simple language** and be aware of any language barriers
2. **Interpretation** may be required
3. **Be direct and clear**
4. **Use similar wording**
5. **Be aware of their emotional state.**
6. Connect with someone who can do a **Risk Assessment and Safety Plan**

# Divulgation

1. **Utilisez un langage simple** et soyez conscient·e des éventuelles barrières linguistiques.
2. **Des services d'interprétation** peuvent être nécessaires.
3. **Soyez direct·e et clair·e.**
4. **Utilisez une formulation cohérente et similaire.**
5. **Tenez compte de l'état émotionnel de la personne.**
6. Mettez-la en lien avec un·e professionnel·le pouvant effectuer **une évaluation des risques et élaborer un plan de sécurité.**

## QUESTIONS AND ASSUMPTIONS TO AVOID

## QUESTIONS ET HYPOTHÈSES À ÉVITER

Assault can't happen if two people are married

"I can't believe that! He is such a nice guy"

"Why did they hit you?"

It is better for the children if the family stays together

"Why didn't you just leave?"

Why would you wear that?

« Une agression ne peut pas se produire si deux personnes sont mariées. »

« Je n'arrive pas à y croire ! C'est un si gentil homme. »

« Pourquoi vous a-t-il frappé ? »

« C'est mieux pour les enfants si la famille reste ensemble. »

« Pourquoi n'êtes-vous pas simplement partie ? »

« Pourquoi porteriez-vous cela ? »

Avoid 'Why' questions that can reinforce myths, victim-blaming and may cause further harm

Évitez les questions commençant par « Pourquoi », qui peuvent renforcer les mythes, la culpabilisation de la victime et causer des torts supplémentaires.

# BARRIERS TO ACCESS SERVICES    OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES

**Isolation**

**Racism**

**Language &  
Cultural  
Barriers**

**Isolement**

**Racism**

**Barrières  
linguistiques  
et culturelles**

**Fear of stigma  
from their  
community**

**Economic  
Issues**

**Immigration  
Status  
concerns**

**Peur de la  
stigmatisation  
dans leur  
communauté**

**Problèmes  
économiques**

**Inquiétudes  
liées au statut  
migratoire**

**Lack of  
knowledge of  
resources**

**Spiritual  
Beliefs**

**Recognizing  
Abuse**

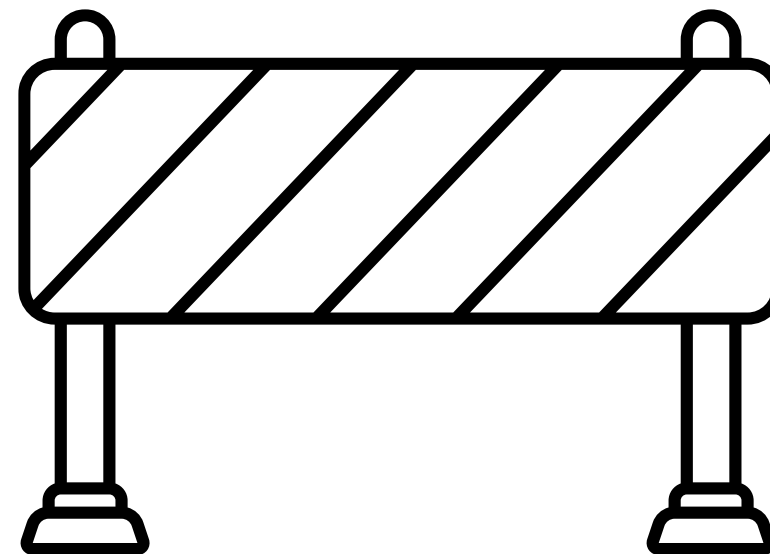
**Méconnaissance  
des ressources**

**Croyances  
spirituelles**

**Difficulté à  
reconnaître  
les abus**

**Long working  
hours**

**Concern for  
their family in a  
new community**



**Préoccupation  
pour leur famille  
dans une nouvelle  
communauté**

**Longues  
heures de  
travail**

# DUTY TO REPORT

## *Communicating with Survivors about Child Protection Reports*

1. Have informed the client of the limits of confidentiality.
2. Keep the client informed and remind them that you will support them through this experience if a report needs to be made.
3. Double-check with a supervisor and/or call child services anonymously to confirm if a report is warranted
4. Take time to explain to the client why this is necessary and what to expect
5. Safety plan around leaving safely (child protection services may ask a client to leave within the hour)
6. Call with the client if they are willing
7. When making the report, **clearly identify that this is a situation of abuse**, and ask child services to prioritize the client's safety when contacting the perpetrator
8. Keep in mind historical and current systemic racism linked to child welfare services and be prepared to advocate.

# OBLIGATION DE SIGNALEMENT

## *Communiquer avec les survivant·es au sujet des signalements de protection de l'enfance*

1. Informez le·la client·e des limites de la confidentialité.
2. Tenez le·la client·e informé·e et rappelez-lui que vous le·la soutiendrez tout au long de cette démarche si un signalement doit être effectué.
3. Vérifiez auprès d'un superviseur et/ou contactez anonymement les services de protection de l'enfance pour confirmer si un signalement est justifié.
4. Prenez le temps d'expliquer au·à la client·e pourquoi cela est nécessaire et à quoi s'attendre.
5. Élaborez un plan de sécurité pour quitter les lieux en toute sécurité (les services de protection de l'enfance peuvent demander au·à la client·e de partir dans l'heure).
6. Appelez avec le·la client·e si celle-ci est d'accord.
7. Lors du signalement, **identifiez clairement qu'il s'agit d'une situation d'abus** et demandez aux services de protection de l'enfance de prioriser la sécurité du·de la client·e lors du contact avec l'auteur des faits.
8. Tenez compte du racisme systémique historique et actuel lié aux services de protection de l'enfance et soyez prêt·e à plaider en faveur du·de la client·e.

# Warm Referrals

A warm referral is a facilitated introduction between a client and a new service provider, It involves the current provider, the client, and the new agency working together to support a smooth transition.

- **Work done in advance**
- **Discussing and agreement on the process**
- **Direct Introduction**
- **Active Facilitation**
- **Information Sharing with consent:**
- **Follow-Up**

# Références bienveillantes

Une référence bienveillante est une introduction facilitée entre un·e client·e et un nouveau prestataire de services. Elle implique le prestataire actuel, le·la client·e et la nouvelle organisation, travaillant ensemble pour assurer une transition harmonieuse.

- **Travail préparatoire**
- **Discussion et accord sur le processus**
- **Introduction directe**
- **Facilitation active**
- **Partage d'informations avec consentement**
- **Suivi**

**World**

**Cafe**

**Café du**

**Monde**



## **Round 1: Surfacing Lived Experience & Identity**

Reflecting on your own identity, lived experience and position of power, how does who you are shape the way you hear and respond to clients?

*How can these be strengths and also areas to be aware of?*

---

## **Tour 1 : Faire émerger l'expérience vécue et l'identité**

En réfléchissant à votre propre identité, à votre expérience vécue et à votre position de pouvoir, comment ce que vous êtes influence-t-il la façon dont vous écoutez et réagissez aux client·es ?

*Comment ces aspects peuvent-ils représenter à la fois des forces et des éléments dont il faut être conscient ?*

## **Round 2: Adapting to Context and Power**

What are the subtle 'power cues' in in our sector from communication style to the spaces we create that might accidentally silence or cause harm to those who have experienced trauma or marginalization?

---

## **Tour 2 : S'adapter au contexte et au pouvoir**

Quels sont les signaux subtils de pouvoir dans notre secteur – du style de communication aux espaces que nous créons – qui pourraient, par inadvertance, réduire au silence ou nuire à celles et ceux qui ont vécu un traumatisme ou une marginalisation ?

### **Round 3: Creating Future Possibilities**

If we embrace the unique lived experiences of the youth and/or survivors we serve, what is one change we can make tomorrow to ensure our communication feels more trauma informed, intersectional and inclusive

---

### **Tour 3 : Créer des possibilités pour l'avenir**

Si nous valorisons les expériences vécues uniques des jeunes et/ou des survivant·es que nous accompagnons, quel est un changement concret que nous pourrions mettre en place dès demain pour que notre communication soit plus informée par le traumatisme, intersectionnelle et inclusive ?