

# 5

## PRINCIPES POUR PRÉVENIR LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE AUPRÈS DES COLLÈGUES



CENTRE  
DE RECHERCHE  
DE L'IUSMM  
CENTRE AFFILIÉ À  
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

### Se centrer sur les besoins et les préoccupations

- Évaluer les **besoins immédiats** de la personne et prendre le temps nécessaire pour adresser les **préoccupations** qu'elle peut avoir.
- Éviter la ventilation émotionnelle. Cependant, **si les émotions débordent**, les accueillir, les reconnaître et tenter d'aider la personne à comprendre le besoin derrière cette émotion.

### Offrir de l'information

- **Encourager la personne à poser des questions**, spécialement celles en lien avec ses préoccupations.
- Transmettre de **l'information claire**, à jour et provenant de sources officielles.
- **Éviter de rassurer à tout prix**. Gérer les attentes : de l'aide est disponible mais cela s'effectuera probablement par étapes.
- Identifier et reconnaître les **incertitudes**, valider leurs conséquences sur le travail et le bien-être.

F a v o r i s e r   u n   s e n t i m e n t   d e   S É C U R I T É

1

### Offrir un réconfort physique et émotionnel\*

- \* **Essentiel en réponse à un événement hautement stressant ou traumatique**
- Avoir à sa disposition des **choses offrant du réconfort** (e.g. mouchoirs, eau, boissons non caféinées, collations, couverture, etc.).
- Rechercher un **environnement calme**, tel qu'une pièce avec un éclairage tamisé, du mobilier confortable et un accès à un téléphone.
- **Éviter l'exposition excessive aux rappels en lien avec les événements difficiles** en portant attention au contenu des conversations ou des éléments présents dans l'environnement.

### Être rassurant et engagé

- Démontrer de **l'empathie** et valider les émotions vécues, particulièrement l'incertitude.
- Démontrer son engagement **en étant disponible maintenant de même que dans les semaines à venir** pour réévaluer les besoins, les préoccupations et le bien-être. Si les difficultés persistent, d'autres ressources seront identifiées.
- Utiliser un **vocabulaire plus neutre** tel que «réactions» au lieu de «symptômes» afin d'être rassurant tout en évitant la stigmatisation.

# 2

## Favoriser un retour au CALME

### Au quotidien : trouver l'équilibre

- **Prendre le temps de se sentir calme et prêt** avant d'offrir son aide aux autres. Ceci aura un effet calmant sur eux également.
- Adopter de **saines habitudes de vie** et encourager les autres à le faire également en limitant la consommation de stimulants, d'alcool, de temps d'écran et en pratiquant régulièrement une activité physique.

Ne pas hésiter à souligner  
les forces de la personne!

## En réponse à un événement traumatique

- **Parler de manière posée.**  
S'assurer que la personne souhaite vous parler.
- Privilégier un **endroit calme**, à l'écart de la situation traumatique ou de ce qui pourrait la rappeler.
- **Valider les émotions intenses.** Expliquer que ce sont des « réactions normales face à une situation anormale ».
- Être attentif aux indices d'un **besoin de stabilisation** : absence de réponse, regard vide, pleurs ou réactions physiques incontrôlables, hyperventilation, etc.
- Si la personne présente des signes de détresse importante, l'encourager à **respirer plus lentement et plus régulièrement.**
- Ne pas hésiter à souligner les **forces** de la personne.
- Dire à la personne que vous allez être **disponible** dans les prochains jours / semaines pour **réévaluer ses besoins et ses préoccupations.**

## Favoriser les liens

## SOCIAUX

# 3

### Le soutien social : un allié en santé mentale

- Le soutien social est un des **meilleurs facteurs de protection pour la santé mentale.** Ne pas hésiter à le rappeler aux autres et à les encourager à maintenir leurs connexions sociales.
- **Il existe plusieurs formes de soutien social** : se confier à un proche, recevoir un coup de main pour une tâche difficile, faire une activité plaisante avec une amie, obtenir de bons conseils d'une personne de confiance, etc. Se sentir soutenu, ce n'est pas uniquement se sentir écouté!
- **Certaines personnes peuvent être hésitantes à demander du soutien** : ils craignent d'être un fardeau, qu'elles ne seront pas écoutées ou que cela ne sera pas aidant. D'où l'importance d'identifier quels membres de notre réseau social sont en mesure de nous offrir le type de soutien que nous avons besoin.
- Demeurer à l'affût des **personnes qui ont tendance à s'isoler.** Montrer des signes d'ouverture les encouragera à communiquer leurs besoins.
- Encourager les autres à **discuter de leurs préoccupations** et à exprimer leurs besoins.
- **Reconnaître les forces et les réussites des autres.** Ceci est un excellent moyen d'établir une connexion avec eux.



**CENTRE  
DE RECHERCHE  
DE L'IUSMM**  
CENTRE AFFILIÉ À  
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

# 4

## Favoriser un sentiment d' EFFICACITÉ

### Nous faisons tous partie de la solution

- Si vous aidez quelqu'un et que vous voulez qu'il se sente en confiance et en contrôle, ne prenez pas complètement les choses en main. **Laissez la personne jouer un rôle actif dans le processus.**
- **Identifier et renforcer les stratégies d'adaptation** utilisées lors d'épreuves antérieures et qui ont fonctionné ou que la personne souhaite reproduire.
- Lorsque les gens sont confrontés à de nombreux facteurs de stress, leur capacité à traiter l'information et à prendre des décisions peut être altérée. **Offrez une aide pratique pour les tâches ou les décisions plus difficiles** et laissez-les jouer un rôle plus actif avec ce qui est plus facile pour eux.
- **Formuler un plan d'action simple** répondant aux besoins exprimés. Réévaluer l'impact du plan d'action et ajuster en fonction de l'évolution des besoins et des circonstances.
- Réfléchir ensemble au concept de « pensée utile » : concentrez-vous sur ce qu'il est possible de changer, **travaillez sur ce que vous pouvez changer et acceptez ce que vous ne pouvez pas changer.** Ne soyez pas trop dur envers vous-même et envers les autres.
- **Suggérer des stratégies d'adaptation éprouvées** : les personnes ayant des **réactions post-traumatiques** bénéficieront de la compréhension des réponses biologiques impliquées dans leurs réactions et de l'apprentissage de leur gestion. Les personnes qui se sentent **déprimées** devraient faire de la place aux activités positives et rester actives et socialement connectées. **L'anxiété** peut être gérée avec des techniques de respiration diaphragmatique, de méditation ou de relaxation.

## Favoriser un sentiment d' ESPOIR

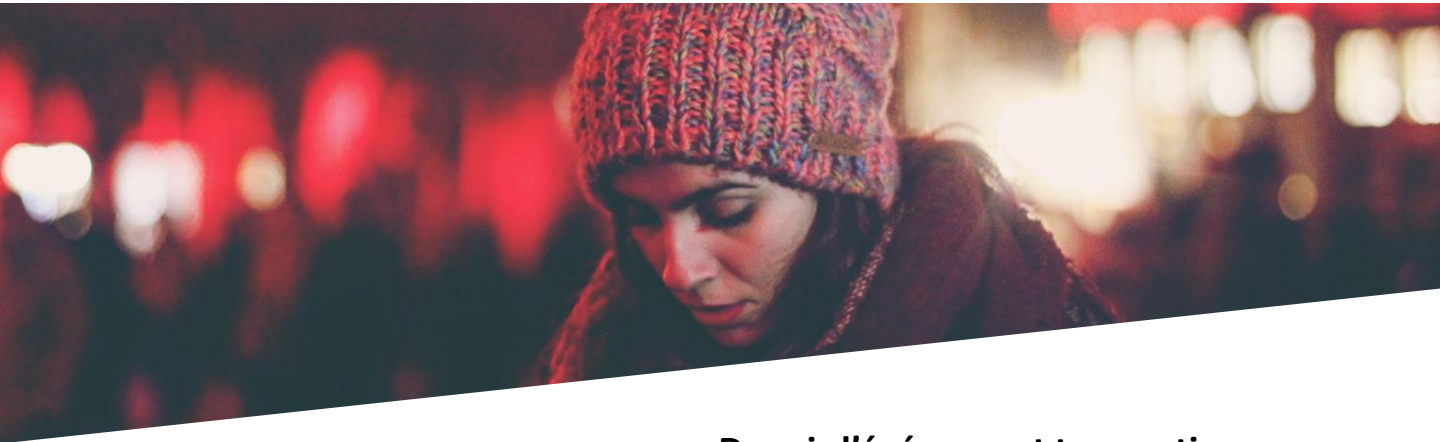
# 5

### Quelques mots sur la résilience

- Faire du renforcement positif, **reconnaître la capacité des autres à s'adapter** aux situations. Verbaliser le progrès remarqué dans leur façon de gérer les situations difficiles. Ces gestes vont générer des sentiments de fierté, de confiance, d'espoir et favoriser la résilience.
- **Se donner la possibilité de se projeter dans le futur de manière constructive et positive, sans nier les difficultés.**
- Rappeler aux autres que les émotions ou **les situations négatives peuvent s'améliorer avec le temps**, et surtout, avec du soutien et de bonnes stratégies d'adaptation.
- **10 choses quotidiennes qui favorisent l'espoir et la résilience** : dormir suffisamment, avoir une alimentation équilibrée, faire de l'exercice, faire quelque chose d'amusant, souligner nos bons coups, apprendre de nos erreurs, garder un bon sens de l'humour, méditer, se détendre, offrir son soutien.



# Dépistage des réactions POST-TRAUMATIQUES



Vous avez été victime ou témoin d'un événement potentiellement traumatique (p.ex. agression physique ou sexuelle, accident impliquant des blessures graves ou un décès, menace à la sécurité, etc.)?

Dans les premiers jours suivant un tel événement, les réactions décrites ici sont normales et attendues. Ce n'est toutefois plus le cas lorsqu'elles perdurent au-delà de quelques semaines.

Portez-y attention.

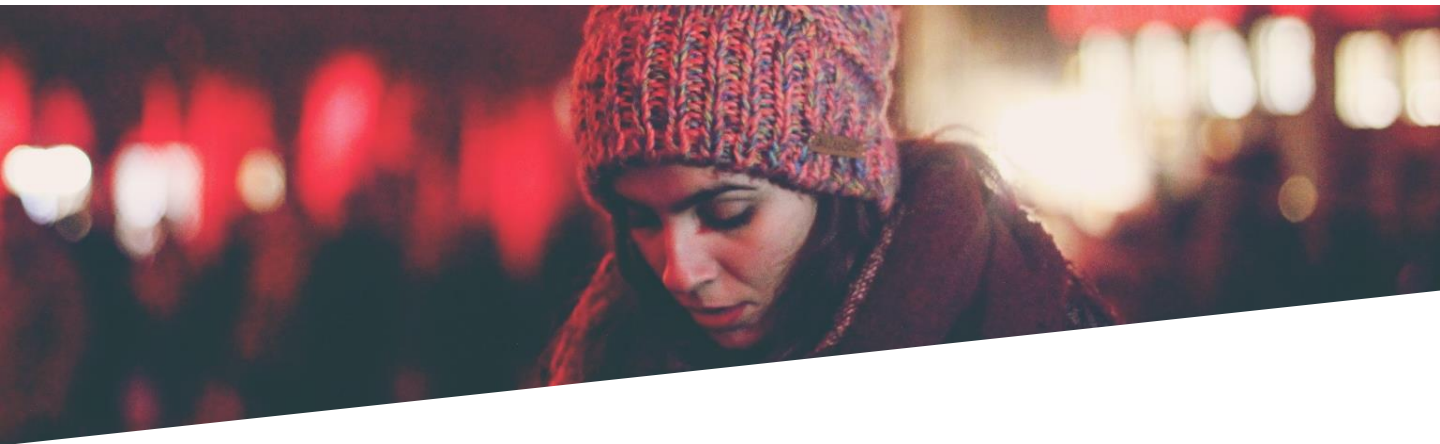


**Depuis l'événement traumatique, avez-vous été dérangé par les réactions suivantes :**

1. Vous avez eu des **cauchemars** à propos de l'événement ou vous y avez **pensé sans le vouloir**.
2. Vous avez fait de gros efforts pour **ne plus penser à l'événement** ou pour **éviter des situations** vous le rappelant.
3. Vous avez été constamment sur vos gardes et **hypervigilant** ou vous avez **sursauté** facilement.
4. Vous avez eu de la difficulté à ressentir des **émotions positives** ou l'impression d'être **détaché des autres**, de vos activités ou de votre entourage.
5. Vous vous êtes senti **coupable** ou **incapable de cesser de vous blâmer** ou de blâmer les autres pour l'événement ou tout problème que l'événement a pu causer.

Si vous avez répondu «OUI» à 3 questions ou plus et que ces problèmes sont présents depuis au moins 2 semaines, nous vous recommandons d'en parler à un proche et / ou de consulter un professionnel de la santé.

# Dépistage des réactions DÉPRESSIVES



Il est normal d'éprouver des changements au plan de notre humeur de temps à autres, particulièrement lorsque des événements négatifs ponctuels surviennent.

Toutefois, si vous vous sentez souvent déprimé ou désintéressé depuis plus de 2 semaines et qu'un certain nombre des problèmes énumérés ici sont également présents, n'attendez pas pour en parler ou consulter.

**Au cours des 2 dernières semaines, selon quelle fréquence avez-vous été gêné(e) par les problèmes suivants ?**  
(Veuillez cocher (✓) votre réponse)

	Jamais	Plusieurs jours	Plus de la moitié du temps	Presque tous les jours
1. Peu d'intérêt ou de plaisir à faire les choses	0	1	2	3
2. Être triste, déprimé(e) ou désespéré(e)	0	1	2	3
3. Difficultés à s'endormir ou à rester endormi(e), ou dormir trop	0	1	2	3
4. Se sentir fatigué(e) ou manquer d'énergie	0	1	2	3
5. Avoir peu d'appétit ou manger trop	0	1	2	3
6. Avoir une mauvaise opinion de soi-même, ou avoir le sentiment d'être nul(le), ou d'avoir déçu sa famille ou s'être déçu(e) soi-même	0	1	2	3
7. Avoir du mal à se concentrer, par exemple, pour lire le journal ou regarder la télévision	0	1	2	3
8. Bouger ou parler si lentement que les autres auraient pu le remarquer. Ou au contraire, être si agité(e) que vous avez eu du mal à tenir en place par rapport à d'habitude	0	1	2	3
9. Penser qu'il vaudrait mieux mourir ou envisager de vous faire du mal d'une manière ou d'une autre	0	1	2	3

Si vous obtenez un total de 5 ou plus, nous vous recommandons d'en parler à un proche et / ou de consulter un professionnel de la santé.

# 10 CHOSES À FAIRE CHAQUE JOUR POUR PRENDRE SOIN DE SOI

1. **Dormir suffisamment**
2. Bien manger
3. **Bouger, faire un peu d'exercice**
4. Varier les tâches au travail / études
5. **Faire quelque chose de plaisant**
6. Remarquer ce qu'on a fait de bien
7. **Apprendre de nos erreurs**
8. Partager un moment d'humour
9. **Prier, méditer ou relaxer**
10. Soutenir un proche

## RESSOURCES D'AIDE

### Tel-Aide (ligne d'écoute)

Tél. (514) 935-1101

Sans-frais : 1 877 700-2433

### Centre de prévention du suicide

Tél. : (514) 723-4000

1 866 APPELLE (1 866 277-3553)

### Relief (anxiété, dépression, bipolarité)

relief.ca

### Ordre des psychologues

www.ordrepsy.qc.ca

Tél. (514) 738-1881



Document réalisé par Steve Geoffrion et Marie-Pierre Leduc,  
Centre d'étude sur le trauma de l'Institut universitaire  
en santé mentale de Montréal