

5 principes pour prévenir la détresse psychologique des équipes en période de crise

1 FAVORISER UN SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Se centrer sur les besoins et les préoccupations

- Évaluer les besoins immédiats du personnel tels que les demandes d'information sur les procédures concernant les absences, les congés, les vacances, lorsque besoin de repos, etc.
- Éviter de forcer la ventilation émotionnelle. Cependant, si les émotions débordent, les accueillir, les reconnaître et tenter d'aider le travailleur à comprendre quel besoin se cache derrière cette émotion.

Offrir un réconfort physique et émotionnel

- Prioriser la sécurité physique en rappelant les consignes d'hygiène de base, en rendant disponibles les équipements de protection individuelle nécessaires, en fournissant des uniformes propres quotidiennement.
- Restreindre les rappels excessifs par rapport à la pandémie en limitant la présence des médias en continu ou les discussions qui tournent en rond.
- Offrir un confort physique comme des mouchoirs, des verres d'eau, des collations saines, des couvertures.
- Offrir une salle de repos dans un environnement calme comme une pièce avec un éclairage tamisé, un mobilier confortable, des boissons chaudes, l'accès à un téléphone.

Offrir de l'information

- Transmettre de l'information claire, à jour et provenant de sources officielles.
- Faire des mises à jour quotidiennes.
- Anticiper et répondre aux questions posées.
- Éviter de vouloir rassurer à tout prix.
- Identifier et reconnaître les incertitudes, valider leurs conséquences sur le travail et le bien-être des employés.
- Informer le personnel des mécanismes de retour d'une personne rétablie de la COVID-19.

Être un gestionnaire sécurisant

- Avoir un plan de gestion de la charge de travail, le communiquer quotidiennement et l'adapter en fonction des besoins et suggestions des employés.
- Démontrer de l'empathie et valider les émotions vécues, particulièrement l'incertitude, rassurer le personnel sur les mesures prises et rappeler ce qui est fait et ce qui est à la disposition des travailleurs.
- Accepter que ce ne soient pas tous les travailleurs qui réagiront de la même façon face à la situation.
- Reconnaître le caractère stressant de la situation.
- S'engager auprès du personnel à être présent maintenant et dans les semaines après la crise afin de répondre à leurs besoins au mieux des capacités du milieu.
- Être attentif et observer de façon continue l'état de santé mentale de votre personnel.
- Formuler des demandes claires et concises et s'assurer qu'elles ne sont pas contradictoires.
- Éviter la stigmatisation lors du retour d'un travailleur rétabli de la COVID-19.

FAVORISER LE 2 RETOUR AU CALME



Un comportement équilibré

- Adopter de saines habitudes de vie et encourager le personnel à le faire également, en limitant la consommation de stimulants, d'alcool, de temps devant les écrans et en pratiquant régulièrement une activité physique.
- Proposer des exercices brefs de respiration, de relaxation ou de méditation que le personnel est en mesure de réaliser sur le lieu de travail.
- Mettre en place des endroits ou des moments durant lesquels l'équipe peut pratiquer des activités brèves de retour au calme sur le lieu de travail.



Lorsqu'un incident potentiellement traumatique se produit :

- Respecter l'espace et le besoin d'intimité du personnel.
- Se montrer disponible. Éviter d'entretenir la rumination.
- Être alerte aux éléments suivants chez les employés ayant été confrontés à des incidents : regard absent, comportement erratique, pleurs incontrôlables, réactions physiques incontrôlables, etc.
- Valider les émotions intenses et l'anormalité de la situation et proposer des mesures d'accompagnement personnalisées.
- Encourager le travailleur à respirer calmement et profondément en utilisant une application de gestion du stress, par exemple.
- Souligner les forces de la personne.
- S'assurer que les employés disposent de toute l'information nécessaire pour obtenir du soutien psychologique.

FAVORISER LES 3 LIENS SOCIAUX



L'importance d'être connecté aux membres du personnel

- Répéter votre soutien et le montrer par des actions concrètes (être sur place, distribuer de l'eau et des collations, écouter et agir en fonction des besoins immédiats).
- Maintenir une stabilité dans les équipes pour favoriser le sentiment de confiance entre les membres.
- Valoriser le travail du personnel.
- Être à l'écoute du personnel et agir en fonction des besoins.
- Encourager le personnel à discuter de leurs inquiétudes et à exprimer leurs besoins, individuellement et en équipe.
- Repérer le personnel qui aurait tendance à s'isoler et montrer des signes d'ouverture pour les encourager à communiquer leurs besoins.
- Prévoir des moments de rencontres d'équipe positifs, afin de soutenir la détente, renforcer les liens entre collègues.
- Identifier et reconnaître les forces et les bons coups, solidifier le soutien social.



4 FAVORISER UN SENTIMENT D'EFFICACITÉ



Agir dans l'adversité

- Reconnaître la contribution de groupe et individuelle dans l'effort collectif en prenant régulièrement un moment pour le souligner.
- Identifier et renforcer les stratégies d'adaptation utilisées lors d'épreuves antérieures que les employés souhaitent reproduire.
- Laisser de la place aux initiatives du personnel et offrir une assistance pratique à leur réalisation.
- Formuler un plan d'action simple pour répondre aux besoins formulés par les employés par rapport à la charge de travail, à la répartition des tâches, aux adaptations à faire.
- Évaluer les retombées du plan d'action régulièrement avec les employés et ajuster le plan en fonction de l'évolution des besoins et de la situation.
- Adopter et adapter des initiatives locales ayant permis d'améliorer le travail.
- Reconnaître les succès des employés publiquement.
- Écouter les suggestions et en tenir compte pour l'amélioration continue des pratiques.

5 FAVORISER UN SENTIMENT D'ESPOIR



La résilience

- Renforcement positif et reconnaissance des capacités d'adaptation.
- Être à l'affût des nouvelles positives et les partager.
- Se projeter dans le futur de manière constructive et positive, sans nier les difficultés.
- Rappeler que la pandémie prendra fin un jour et commencer à planifier l'après avec les équipes.
- Montrer et souligner les progrès dans la gestion de la pandémie, de façon quotidienne ou hebdomadaire.
- Soutenir les activités qui ne sont pas en lien avec la gestion de la pandémie lorsque c'est possible.
- Prévoir un temps de réflexion en équipe pour identifier les sources de certaines situations difficiles et consulter le personnel pour trouver des solutions.
- Mettre à profit les apprentissages faits lors de cette pandémie pour améliorer l'organisation du travail à long terme.

Lors de de son passage à la Journée de la recherche de l'Institut universitaire Jeunes en difficulté (IUJD), Steve Geoffrion (UdeM) a offert une conférence sur les façons d'accompagner la détresse psychologique en période de crise.

La présente infographie vise à faire connaître ces contenus aux milieux cliniques et aux partenaires.