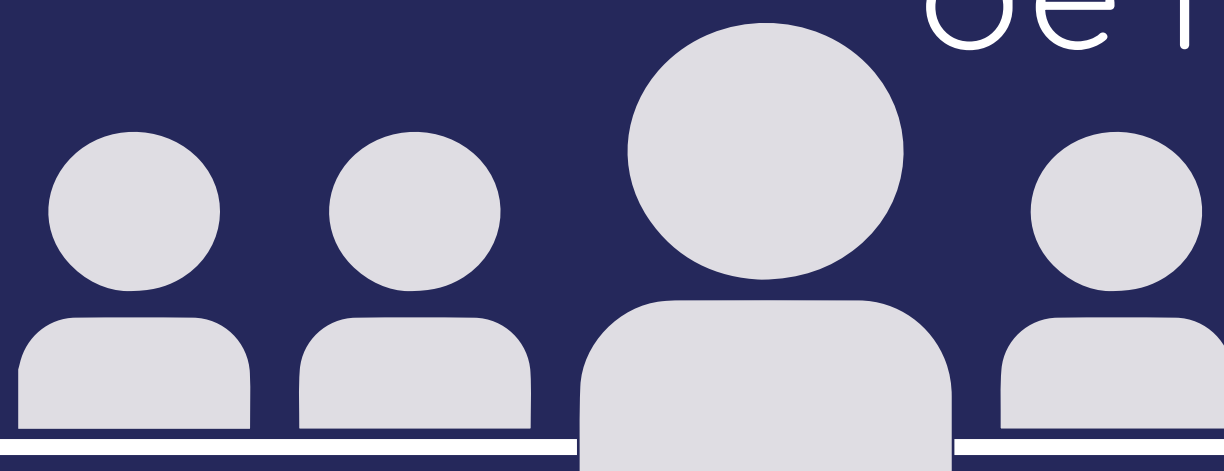


Stratégies pour prendre soin de notre équipe !



Pourquoi parler de la gestion de nos affects ?

Travailler en centre de réadaptation implique d'être exposé à

- des détails traumatiques (dossiers, entrevues, histoires rapportées, etc.);
- des problématiques variées et multiples qui mobilisent beaucoup de compétences distinctes;
- des situations de violence directe et indirecte (témoin ou victime);
- une responsabilité sociale majeure (protéger et soutenir les familles les plus vulnérables de notre société);
- une prise de décision en situation ambiguë et risquée (ex. : retourner le jeune chez lui, autoriser une sortie, lui permettre de fréquenter un lieu, etc.);
- une charge de travail importante (capacité d'accueil dépassée, rapports, préparation d'audience, etc.).

Ne sous-estimez pas les conséquences psychologiques reliées à votre travail.

Impacts reliés au stress quotidien du travail

- Se remettre en question par rapport à nos compétences.
- Avoir une impression de débordement.
- Vivre de la colère envers le jeune et ses parents.
- Remettre en question le système.

Lorsque ces affects nous submergent, ils peuvent avoir un impact important sur la réalisation de notre travail et mener au développement de différents troubles : stress aigu, fatigue de compassion, épuisement professionnel, diagnostic d'État de stress post-traumatique (ESPT) :

- 2,4 % des Canadiens ont actuellement un ESPT.
- 9,2 % des Canadiens vont développer un ESPT au cours de leur vie.
- Jusqu'à 37 % des employés des services de protection de la jeunesse aux États-Unis ont développé des symptômes de détresse émotionnelle associés à un ESPT.
- En Ontario, 66,1 % des intervenants à la protection de la jeunesse présentaient des symptômes d'un ESPT.

Conclusion ? Ne sous-estimez pas l'ampleur de votre « travail émotionnel » et les risques de détresse psychologique associés.

Pourquoi parler particulièrement de la gestion des affects pendant l'épidémie de la COVID-19 ?

Le contexte de la COVID-19 peut amplifier le stress au travail : nouveauté, impression de perte de contrôle, imprévisibilité, menace pour sa personne. Pour les intervenants en centre de réadaptation, ces facteurs de stress se traduisent par

- des mesures d'hygiène supplémentaires;
- une nouvelle programmation;
- des craintes que le système n'arrive pas à fournir des services de qualité;
- la peur de contaminer la clientèle, sa famille ou d'être contaminé soi-même.

En temps normal, gérer calmement des situations difficiles mobilise d'énormes ressources personnelles sur le plan de l'autocontrôle et de la gestion des émotions (empathie et positivisme inconditionnel).
Imaginez maintenant !

Dans un contexte de crise, le soutien de l'équipe devient incontournable.

Voici quelques stratégies pour favoriser un climat d'équipe agréable.

- ① Un environnement de travail plus confortable (ex. : huiles essentielles, plantes).
- ② De petites attentions entre collègues (ex. : se cacher des surprises).
- ③ Faire un partage des bons coups (ex. : tableau des bons coups).
- ④ Des jeux simples pour rire (ex. : une chaîne de blagues).
- ⑤ Des moments de pause pour tous.
- ⑥ Une courte activité de relaxation (ex. : exercices de respiration, pleine conscience).
- ⑦ Normaliser les émotions en lien avec la crise et les partager de manière adéquate (à la maison et au travail).



Le soutien entre collègues, un facteur de protection en période d'instabilité.

En cette période difficile, il est normal d'avoir envie de ventiler entre collègues. Malgré le fait que cette forme de communication peut offrir une sorte de soutien positif (amélioration de la qualité des amitiés professionnelles, impression de proximité dans l'équipe), cela peut aussi exacerber certaines émotions négatives pouvant entraîner des symptômes dépressifs à plus long terme. C'est ce qu'on connaît sous le nom « d'effet de contamination ». Aussi, considérant la pression que la situation exerce sur les intervenants, il est possible que plusieurs collègues soient déstabilisés par le contexte, d'où l'importance d'accorder une attention particulière au contenu de notre discours afin de demeurer positif et susciter l'espoir. Ainsi, puisque le fait de ventiler peut avoir des effets néfastes sur la personne qui reçoit le message et que le soutien social entre collègues est très important en cette période, voici une stratégie de communication qui pourrait être intéressante à proposer.

Le débriefing à faible impact.

- Aviser la personne qu'on souhaite lui partager une situation délicate qui soulève certaines émotions, insatisfactions, problématiques ou qui contient des détails traumatiques.
- Préparer l'autre à recevoir des informations délicates en explicitant le fait que le contenu de la discussion pourrait être difficile à entendre. Une personne préparée est plus à l'écoute.
- Attendre le consentement de l'autre personne et échanger sur les limites à ne pas franchir (ex. : ne me parle pas d'abus sexuels). Une personne peut avoir ou non l'envie d'échanger sur ces sujets, il faut en tenir compte.
- Divulguer de façon limitée les informations potentiellement traumatiques ou qui pourraient bouleverser votre interlocuteur (est-ce que tous les détails sont nécessaires ?).

Après avoir écouté votre collègue, il est souvent utile de lui demander ce dont il a besoin. Peut-être voudra-t-il être seul un moment, que vous l'aidiez à résoudre un problème ou à se distraire ? Ainsi notre attention est redirigée sur des aspects plus positifs !

RÉFÉRENCES

Bloom, M. L. (2009). Secondary Traumatic Stress: The Hidden Trauma in Child and Youth Counsellors. Theses and Dissertations (Comprehensive). 905.

Cornille, Thomas A., & Meyers, Tracy Woodard. (1999). Secondary traumatic stress among child protective service workers: Prevalence, severity and predictive factors. *Traumatology*, 5(1), No Pagination Specified. <https://scholars.wlu.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1904&context=etd>

Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32-44.

Mathieu, F. (2013). Low Impact Debriefing: Preventing Retraumatization. www.compassionfatigue.ca

Rimé, B., Bouchat, P., Paquot, L., & Giglio, L. (2020). Intrapersonal, interpersonal, and social outcomes of the social sharing of emotion. *Current opinion in psychology*, 31, 127-134.

Stamm, B.H. (2010). *The Concise ProQOL Manual*, (2nd Ed.). Pocatello, ID: ProQOL.org.

Van Ameringen, M., Mancini, C., Patterson, B., & Boyle, M. H. (2008). Post-traumatic stress disorder in Canada. *CNS neuroscience & therapeutics*, 14(3), 171-181.