

# *Stress et épuisement professionnel du personnel de première ligne*

Vu le nombre croissant de cas et l'augmentation de leur complexité, les membres du personnel de première ligne sur les campus peuvent éprouver du stress et souffrir d'épuisement professionnel. Le CISMC et nos partenaires ont préparé ce document d'information, afin de présenter les interventions possibles et développer des capacités d'adaptation.

## DÉFINITIONS

**Événement critique (ÉC) :** Événement en dehors du cadre des expériences normales, qui a le potentiel de provoquer des réactions physiques, affectives et cognitives particulièrement fortes.

**Stress postévénement critique (SPC) :** Réactions physiques, affectives, cognitives et comportementales à la suite d'un événement critique. Ces réactions peuvent nuire à la capacité d'une personne de fonctionner efficacement.

**Désamorçage :** Brève intervention structurée conçue pour neutraliser une bombe émotionnelle. Elle se produit peu de temps après l'ÉC et est menée sur le lieu de l'événement ou à proximité. Elle est conçue pour atténuer les stressés immédiats vécus par certains membres du personnel.

**Débriefing :** Intervention psychologique structurée conçue pour réduire l'intensité et la durée des réactions à un ÉC. Il s'agit d'une réunion de groupe organisée qui se tient généralement de 24 à 72 heures après le traumatisme.

## *Désamorçage*



## *Débriefing*

**Les faits** - Laissez la personne raconter son histoire : « Parlez-moi des faits liés à la situation

**Les faits** - « Seulement les faits »

**Pensées** - « À quoi avez-vous pensé à ce moment? »

**Pensées** - Identification des processus de pensée négative (« mauvaises impressions »)

**Réactions** - « Où avez-vous réagi de façon plus intense? » ou « Quelle a été la partie la plus difficile pour vous? »

**Réactions** (somatiques) - Identification de la possibilité d'anxiété accrue (« intelligence biologique »); « Quand avez-vous réagi le plus? »)

**S.O.**

**Sentiments** - « Quels étaient vos sentiments à ce moment? »

**Enseignement des symptômes** - Expliquez les réactions courantes après un traumatisme

**Enseignement des symptômes** - Réactions courantes

**Fonctionnement actuel**

**Fonctionnement actuel**

**S.O.**

**Retour** - Stratégies d'adaptation à court terme

# FACTEURS INFLUANT SUR LA GRAVITÉ DE LA RÉACTION AU SPC

- Gravité et nature de l'événement ou incident
- Rôle du travailleur (c.-à-d., degré de danger personnel)
- Niveau de responsabilité associé à l'incident
- Proximité physique et psychologique à l'événement
- Expérience antérieure d'une crise personnelle vécue par le travailleur
- La vie du travailleur au moment de la crise (c.-à-d., un divorce ou un décès influence le niveau de stress et peut réduire la capacité d'adaptation d'une personne)
- Possibilité d'accéder à des services de soutien appropriés (p.ex., thérapeutes du programme d'aide aux employés, réponse au SPC)
- Isolement ou soutien des amis, de la famille ou du grand public
- Implication des médias
- Connaissances et attitude de la direction au sujet du stress traumatique

## STRATÉGIES D'ADAPTATION

- Reconnaissez que l'événement s'est produit
- Ayez l'air calme
- Parlez-en avec des collègues
- Restez en forme – faites de l'exercice
- Soyez patient et pleinement conscient
- Priez
- Méditez
- Nommez vos sentiments et réactions - « Ils font partie de vous, mais ils ne vous définissent pas »
- Ne luttez pas - « Le parcours sera mouvementé, alors bouclez votre ceinture! »
- Écoutez de la musique
- Mangez sainement
- Accordez-vous du temps
- Faites des pauses au besoin
- Limitez votre consommation d'alcool de caféine et de nicotine
- Passez du temps avec votre famille, vos amis et vos collègues
- Tenez un journal (« journal de vos rêves »)
- Faites ce qui vous convient le mieux, pourvu que cela soit sans risque
- N'ayez pas peur de vous renseigner sur le SPC - « C'est l'inconnu qui nous fait peur »
- Prenez le temps de faire votre deuil
- Rétablissez-vous à votre propre rythme

## VISIONNEZ LE WEBINAIRE

Pour en savoir plus sur le stress et l'épuisement professionnel du personnel de première ligne, veuillez visionner l'enregistrement de notre webinaire (en anglais seulement), auquel a participé Jason Carey à <http://campusmentalhealth.ca/webinar/stress-burnout-front-line-staff>

Nous remercions notre conférencier, Jason Carey, Ph.D., gestionnaire des services de counselling d'Allo J'écoute et formateur ASIST, pour tout le contenu de ce document. Ce webinaire est le résultat d'une collaboration entre le Centre d'innovation en santé mentale sur les campus et Allo J'écoute.