



QUESTION DE SANTÉ

BULLETIN TRIMESTRIEL SUR DES PRÉOCCUPATIONS DE MIEUX-ÊTRE

Mieux connaître le PAE

Vous avez peut-être reçu par le courrier une brochure sur le Programme d'aide aux employés (PAE)... ou bien, assisté à une séance d'orientation... ou encore, entendu parler du PAE par le Service des ressources humaines, un collègue de travail, votre supérieur, votre représentant syndical ou un membre de votre famille. Plusieurs personnes, lorsqu'elles entendent parler du PAE pour la première fois, estiment qu'elles n'ont pas besoin de recourir à ces services dans l'immédiat. D'autres par contre, sont aux prises avec des problèmes d'ordre personnel et professionnel et pourraient tirer avantage du counseling professionnel offert par le PAE. Que leurs besoins soient immédiats ou éventuels, plusieurs des personnes qui décident de faire appel au PAE ne l'ont jamais fait auparavant, pas plus qu'elles n'ont par le passé consulté un conseiller professionnel. Selon notre expérience, il est à prévoir que la plupart des personnes qui recourent pour la première fois aux services du PAE éprouvent hésitation, inquiétude ou appréhension. Il est normal, pour une personne qui n'a jamais consulté un conseiller, de s'interroger sur ce que sera cette rencontre, de se demander si la nature de nos préoccupations justifie une consultation, de se questionner sur ce qui se passe dans le bureau du conseiller et de se demander si le PAE répondra à nos besoins.

Mes préoccupations justifient-elles que je fasse appel au PAE?

Il arrive que l'on ne se sente pas dans son assiette, sans pouvoir mettre le doigt sur la source du malaise. En d'autres occasions, nous pouvons reconnaître qu'une sphère de notre vie ne va pas aussi bien que nous le souhaiterions. Dans notre monde en évolution rapide, nous pouvons devoir faire face à un grand nombre de problèmes - préoccupations d'ordre conjugal ou relationnel, difficultés familiales ou parentales, questions liées au travail, stress, problèmes financiers ou légaux, alcoolisme ou toxicomanie.

Il est important de bien comprendre que consulter le PAE est approprié, quel que soit le degré de gravité des préoccupations éprouvées. «Même si vous estimez que votre problème est mineur, nous vous encourageons à communiquer avec nous pour éviter que vos préoccupations ne s'accroissent» affirme Peter Crawford Smith, un conseiller du PAE. «Des clients nous ont mentionné que le simple fait de passer à l'action - c'est-à-dire de décrocher le téléphone et de communiquer avec le PAE - avait

suffi à réduire immédiatement certaines de leurs préoccupations.» Il est préférable, selon nous, de ne pas s'interroger trop longuement quant au besoin d'aide. Tout ce qui crée confusion, inquiétude, préoccupations ou détresse chez un individu justifie un recours au PAE, que les problèmes en cause soient mineurs ou plus graves. Cependant, tout en reconnaissant que toute préoccupation justifie un recours au PAE, certaines personnes hésitent à demander une aide professionnelle. Nous nous croyons parfois tenus de régler seuls nos problèmes. Et si nous n'y arrivons pas, nous en concluons que nous avons en quelque sorte perdu le contrôle de la situation.

La notion selon laquelle les personnes qui font appel à un counseling professionnel pour résoudre certaines difficultés personnelles sont en quelque sorte faibles ou incapables est un mythe.

Aux personnes qui sont aux prises avec cette conviction, nous proposons une autre vision des choses... La recherche d'une aide professionnelle est en réalité une étape saine et constructive du processus de résolution de problèmes. En effet, pour ce qui concerne d'autres aspects de la vie quotidienne, on n'hésite pas à demander l'opinion ou l'assistance d'un expert - qu'il s'agisse d'horticulture, de santé et de forme physique ou de finances personnelles... La liste à cet égard est très longue. Chercher à obtenir auprès d'un conseiller professionnel des avis et recommandations objectifs et non biaisés est donc un signe de débrouillardise. C'est une force et non une faiblesse.

Dans le bureau du conseiller

Les personnes qui n'ont jamais consulté un conseiller professionnel ou encore abordé ce sujet avec quelqu'un l'ayant fait, s'en font souvent une idée nourrie d'imaginaire ou par les médias. Plusieurs des conceptions véhiculées à ce propos dans les films ou les causeries télédiffusées sont extrêmes ou exagérées afin d'obtenir un effet dramatique. Lorsque l'on envisage de recourir aux services du PAE, on s'interroge fréquemment sur ce que sera la rencontre avec un conseiller.

La relation qui s'établit au cours du counseling est unique. Bien que les personnes puissent avoir des problèmes semblables, le conseiller sait que chacune d'entre elles y réagit différemment. Les conseillers ont reçu une formation qui les rend aptes à se mettre au diapason de vos besoins - en faisant preuve à la fois d'un souci authentique d'assurer votre bien-être, de tact et d'objectivité, et en respectant un code de déontologie strict. L'une

des caractéristiques essentielles du counseling est sa confidentialité - le code de déontologie auquel les conseillers professionnels doivent se conformer leur dicte de ne révéler à personne l'information dont un client leur fait part. Seules les situations dans lesquelles une personne met en danger sa propre vie ou celle d'autrui font exception à cette règle; le code de déontologie ainsi que les lois existant à cet égard requièrent que le conseiller informe les autorités appropriées de la situation en cause.

Souvent, on ne sait trop «par quel bout commencer» lorsque l'on cherche à exprimer ses préoccupations. Votre conseiller peut vous faciliter la tâche en vous posant des questions qui vous aideront à exposer votre situation personnelle. Il n'est pas nécessaire pendant la séance de counseling que vous ayez une compréhension totale des difficultés que vous éprouvez ou que vous puissiez les expliquer. Notre rôle est justement de vous aider à y parvenir. «Nous comprenons qu'il est difficile de parler de problèmes personnels et qu'au début certaines personnes ont du mal à le faire», déclare Brigitte Lavoie, une conseillère de Montréal. «Dans ces circonstances, j'incite les gens à prendre leur temps et à commencer par là où bon leur semble. Mon rôle est de les écouter attentivement pour bien comprendre leur situation, et ensuite de me pencher sur celle-ci avec eux, une étape à la fois.»

Lorsqu'on est aux prises avec un problème personnel, il est souvent difficile d'y voir clair. On peut avoir l'impression que tout s'écroule autour de soi. Tout en pratiquant l'écoute active, le conseiller vous posera des questions additionnelles pour obtenir des renseignements précis et vous fournira une rétroaction. Par ce processus, votre conseiller en PAE vous aidera à clarifier tous les aspects liés à votre situation qui requièrent plus particulièrement votre attention.

Les problèmes personnels s'accompagnent généralement de toute une gamme d'émotions. L'un des aspects du rôle du conseiller peut consister à aider les personnes à reconnaître et à exprimer certaines émotions pénibles qui les empêchent de composer de manière constructive avec leur situation. Un client relate : «Mon conseiller a fait preuve d'empathie et de compréhension... et c'était justement ce dont j'avais besoin à ce moment crucial de ma vie. » Les conseillers ne portent aucun jugement sur les préoccupations exprimées ni n'en diminuent l'importance.

Pour aider les personnes à résoudre leurs problèmes, un conseiller fait appel à des techniques et des ressources variées, en fonction de la nature du problème et de la personne qui l'éprouve. «Elles peuvent comprendre, entre autres, des techniques de gestion du stress ou d'amélioration des habiletés de communication qui entraînent des résultats satisfaisants» affirme Peter Crawford Smith. Les conseillers peuvent aussi recommander certaines ressources communautaires pouvant fournir un soutien additionnel, tels que des groupes de soutien regroupant des personnes ayant perdu un être cher, des séminaires d'affirmation de soi ou des groupes de parents. Il pourrait s'agir d'une situation de crise ou représentant une menace pour la vie. Les conseillers fourniront dans ces cas des

recommandations particulières ou, le cas échéant, prendront les mesures qui s'imposent pour éviter que la vie d'une personne soit mise en danger.

Dans la majorité des situations - celles ne constituant pas une menace pour la vie -, les conseillers ne donnent pas à leurs clients de directives précises quant à la conduite que ceux-ci devraient adopter. Cela étonne parfois les personnes qui n'ont jamais consulté un conseiller. La tâche première du conseiller en PAE est d'aider les personnes à reconnaître l'origine des problèmes en cause et à déterminer par elles-mêmes les solutions à y apporter. Le conseiller pourra aider à établir ou à clarifier des objectifs personnels, à déterminer les étapes pouvant permettre de les atteindre, et offrira soutien et encouragement. Un couple écrit : «Nous avons été très impressionnés par l'aptitude du conseiller à nous guider de manière à ce que nous en arrivions à pouvoir régler nous-mêmes notre problème. Ainsi, on a pu s'approprier la solution!» Dans la plupart des cas, vos préoccupations peuvent être abordées dans le cadre du PAE. Chaque situation étant unique, le conseiller évaluera avec vous le nombre de séances de counseling nécessaire à la résolution de votre problème. Dans les cas où une aide très spécialisée ou de longue durée est nécessaire, le conseiller vous aidera à communiquer avec un spécialiste approprié.

Le PAE est-il pour moi?

Il est inévitable d'éprouver des difficultés personnelles à un moment ou à un autre de l'existence. Chacun d'entre nous peut tirer avantage dans une situation particulière, d'une consultation avec un conseiller professionnel. Envisager de faire appel aux services offerts dans le cadre du PAE est un premier pas important lorsque nous décidons de prendre les mesures nécessaires pour mieux composer avec les situations qui nous préoccupent. L'étape suivante consiste à rencontrer un conseiller du PAE. Disposer de certaines informations concernant le processus de counseling offert dans le cadre du PAE peut faciliter le passage à cette prochaine étape. Notre vœu le plus sincère est que le fait de mieux connaître le PAE vous encouragera à rencontrer un conseiller si le besoin s'en fait sentir.

Si vous voulez obtenir des renseignements sur les sujets traités dans ce bulletin ou si vous désirez parler d'une situation qui vous préoccupe, nous vous invitons à communiquer avec un conseiller du PAE pour obtenir une consultation téléphonique ou du counselling en personne.

Tout contact entre vous et votre conseiller est absolument confidentiel.

EN FRANÇAIS 1 800 361-5676
EN ANGLAIS 1 800 387-4765
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
1 888 814-1328