

Par quels moyens puis-je apporter le soutien nécessaire?



## LA GESTION D'UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT EN MILIEU DE TRAVAIL

Un événement traumatisant ou un incident critique en milieu de travail est probablement la situation la plus pénible à laquelle les membres de votre équipe et vous pourriez devoir faire face. Un événement traumatisant est particulièrement difficile à gérer et ses répercussions, si elles ne sont pas traitées, peuvent être de longue durée. Bien que le retour à la normale ne s'effectue pas facilement, l'efficacité d'intervention de l'organisation peut contribuer grandement au rétablissement physique et émotionnel de ses employés.

Si vous comprenez les réactions habituelles à la suite d'un incident traumatisant et si vous pouvez reconnaître et gérer les signes de difficulté avant qu'ils s'aggravent, les membres de votre équipe et vous réussirez à surmonter les problèmes qu'entraîne un événement traumatisant. Même s'il est possible que vous ne puissiez jamais oublier cet événement, vous pouvez apprendre des stratégies et des techniques qui vous aideront à surmonter les séquelles et à reprendre votre vie en main.

### Qu'est-ce qu'un événement traumatisant?

Un événement traumatisant est une exposition à une situation dont l'intensité extrême peut causer une douleur émotionnelle, de la détresse ou un choc et, parfois, mettre la vie en danger. Ces incidents dont la nature et la gravité varient peuvent se produire au travail ou ailleurs. Qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle, d'un vol de banque, du décès d'un collègue, d'une rationalisation ou de mises en disponibilité, un événement traumatisant peut avoir des répercussions physiques et mentales durables.

### Les réactions à la suite d'un événement traumatisant

Rares sont les personnes qui sortent indemnes d'un événement tragique. Les premières réactions sont habituellement l'engourdissement, le choc et l'incrédulité. Selon le type d'incident, certains employés pourraient manifester les réactions suivantes :

**Le déni.** Pressées d'oublier et de poursuivre leur vie, certaines personnes s'efforcent de ne pas penser à l'incident et refusent d'en parler. Elles pourraient aussi éviter les lieux et les gens qui leur rappellent l'événement et, de ce fait, elles s'isolent. Un employé qui se consacre corps et âme à son travail afin de se tenir occupé pourrait utiliser le déni comme mécanisme d'adaptation.

*Chacun réagit différemment  
et les réactions peuvent être  
différentes d'un jour à l'autre  
et même d'une minute à  
l'autre.*

### Les signes précurseurs de difficultés

Comme chaque personne réagit différemment à un événement traumatisant, vous devez surveiller les réactions de chacun. Les signes précurseurs de difficultés pourraient comprendre notamment :

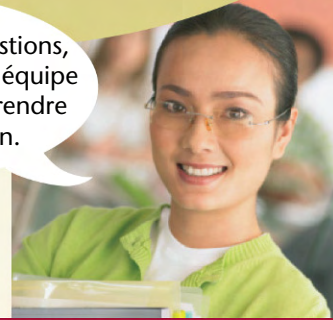
- une difficulté à fonctionner au quotidien, au travail et chez soi;
- une dissociation ou un engourdissement émotionnel;
- la peur, l'anxiété ou la dépression grave;
- une augmentation de la consommation d'alcool ou de drogues, y compris les médicaments d'ordonnance;
- des cauchemars ou des rappels d'images.

La peur, la dépression et les mauvais rêves se manifestent souvent à la suite d'un événement traumatisant. En général, ces symptômes sont passagers et ils s'atténuent graduellement. Cependant, s'ils persistent, s'ils nuisent au fonctionnement de la personne touchée et ne semblent pas vouloir disparaître, il faudrait consulter un professionnel, car il pourrait s'agir du trouble de stress post-traumatique. Ce problème d'anxiété peut prendre des semaines ou des mois à se développer, et les symptômes pourraient s'aggraver pendant des années. Sans le soutien d'un professionnel, le trouble de stress post-traumatique peut nuire sérieusement à la vie de la personne qui en souffre.



*Vous devriez suivre la situation de près pendant les semaines et même les mois qui suivent l'incident critique et vous assurer d'apporter du soutien aux employés qui en auraient besoin ou de les diriger vers les services appropriés.*

Grâce à ces suggestions, les membres de mon équipe et moi pourrions reprendre notre vie en main.



**Les pensées intrusives (les rappels d'images).** Ces pensées font leur apparition lorsqu'une personne ne peut s'empêcher de repenser continuellement à l'événement traumatisant. Ces pensées s'accompagnent souvent d'émotions et d'expériences sensorielles qui font en sorte qu'il devient difficile de faire une distinction entre la réalité et le rappel d'images – ce qui peut être terrifiant. Chez certaines personnes, l'incident pourrait déclencher un rappel d'images d'un événement traumatisant s'étant produit antérieurement dans leur vie.

**La peur.** Le désespoir est une autre réaction qui se manifeste souvent à la suite d'un événement traumatisant. La personne touchée pourrait souffrir d'anxiété à l'égard de l'avenir, penser constamment qu'un événement similaire pourrait se reproduire ou être excessivement anxieuse en pensant au bien-être de ceux qu'elle aime. Cette peur pourrait avoir des répercussions sur sa vie quotidienne.

**La colère.** Plusieurs personnes éprouvent une colère intense en pensant au caractère insensé de l'événement traumatisant. Elles seront alors portées à critiquer ou elles deviendront impatientes ou irritables. Elles pourraient aussi éprouver une grande culpabilité, jeter le blâme sur les autres ou être en colère contre elles-mêmes.

**La dépression.** Un incident critique peut causer un chagrin profond. L'impression d'avoir perdu tout contrôle pourrait entraîner la dépression. Il s'agit d'une réaction répandue et connue depuis longtemps; la plupart du temps, elle est de courte durée et elle peut être gérée.

Un événement traumatisant touche souvent les gestionnaires autant que les employés. Les exigences de votre rôle, combinées au soutien que vous apportez à votre équipe, peuvent user considérablement vos émotions. Ne négligez pas vos propres sentiments et reconnaissez que vous vivez un processus similaire à celui de vos employés. Prenez soin de votre bien-être afin d'être en mesure de prendre soin de la santé de vos employés.

### Les réactions physiques

Les **réactions physiques** habituelles à la suite d'un événement traumatisant sont les maux de tête, les douleurs dorsales, les maux d'estomac, les palpitations, la difficulté à s'endormir, les changements au plan de l'appétit, les problèmes de concentration et de mémoire ainsi qu'une plus grande prédisposition à la maladie.

Toutes ces réactions sont des mécanismes d'adaptation normaux et prévus à la suite d'un événement traumatisant, et elles devraient disparaître graduellement. Dans le cas contraire, il y a lieu de s'inquiéter.

Malheureusement, aucun milieu de travail n'est à l'abri d'un incident critique et il est indéniable que le traumatisme qu'il engendre fera temporairement disparaître le sentiment d'appartenance qui vous liait à votre milieu de travail et laissera les employés vulnérables et en proie à l'insécurité. En tant que gestionnaire, vous pouvez jouer un rôle déterminant en aidant les membres de votre équipe à surmonter la dure réalité d'un événement traumatisant. Demeurez ouvert et franc, surveillez les signes précurseurs de stress post-traumatique et offrez aux employés le soutien dont ils ont besoin pour reprendre leur vie en main. Vous vous donnerez ainsi les moyens de vous rétablir, de surmonter la situation et de poursuivre votre croissance ensemble.

### Ce que vous pouvez faire pour aider

**Offrez du soutien.** Bien qu'il soit parfois tentant de faire un blocage et de prétendre que l'événement ne s'est jamais produit, il est important de maintenir la communication avec les employés afin de vous assurer que tout va bien. Vous leur montrez ainsi que vous vous préoccupez de leur bien-être. Comme les réactions de chacun seront différentes, votre approche sera différente selon la personne ou le groupe de personnes que vous rencontrez. Si vous soupçonnez que certains employés ont de la difficulté à surmonter la situation, encouragez-les à communiquer avec votre programme d'aide aux employés (PAE) ou avec un professionnel compétent dans ce domaine.

**Faites preuve de souplesse.** Vous devez réaliser que l'événement aura des répercussions sur la productivité de votre équipe. Vous pourriez même devoir reporter des échéances, assigner des projets à un autre groupe ou demander à d'autres employés de vous aider temporairement. Il est toujours bon de parler de ces changements avec vos employés pour éviter qu'ils se sentent menacés. Certains pourraient trouver utile d'être occupés.

**Laissez la porte ouverte.** Faites savoir aux membres de votre équipe que votre porte est toujours ouverte et que vous êtes toujours là pour répondre à leurs questions, parler avec eux de leurs préoccupations ou simplement les écouter. N'oubliez pas que vous ne connaissez pas toutes les réponses et que vous pouvez admettre devant vos collègues que vous avez peur, que vous êtes en colère et que vous éprouvez du chagrin. En réalité, le fait de parler de votre douleur encouragera les membres de votre équipe à gérer plus ouvertement et honnêtement les répercussions de l'incident critique.