



AQPS
Association québécoise
de prévention du suicide

QUAND LA DÉTRESSE DES AUTRES NOUS ATTEINT

DANS L'EXERCICE DE NOS FONCTIONS, IL PEUT NOUS ARRIVER D'ÊTRE CONFRONTÉS À LA DÉTRESSE DES AUTRES. DEVOIR ANNONCER DE MAUVAISES NOUVELLES, ENTENDRE LA DESCRIPTION DE SITUATIONS TRAUMATISANTES, ÊTRE TÉMOIN DES CONSÉQUENCES D'UN DÉSASTRE, FAIRE FACE À DES RÉACTIONS ÉMOTIVES IMPORTANTES OU RECUEILLIR DES CONFIDENCES DE PERSONNES AUX PENSÉES DÉPRESSIVES OU SUICIDAIRES SONT QUELQUES EXEMPLES DE CE À QUOI LE CONTEXTE PROFESSIONNEL PEUT PARFOIS NOUS EXPOSER.

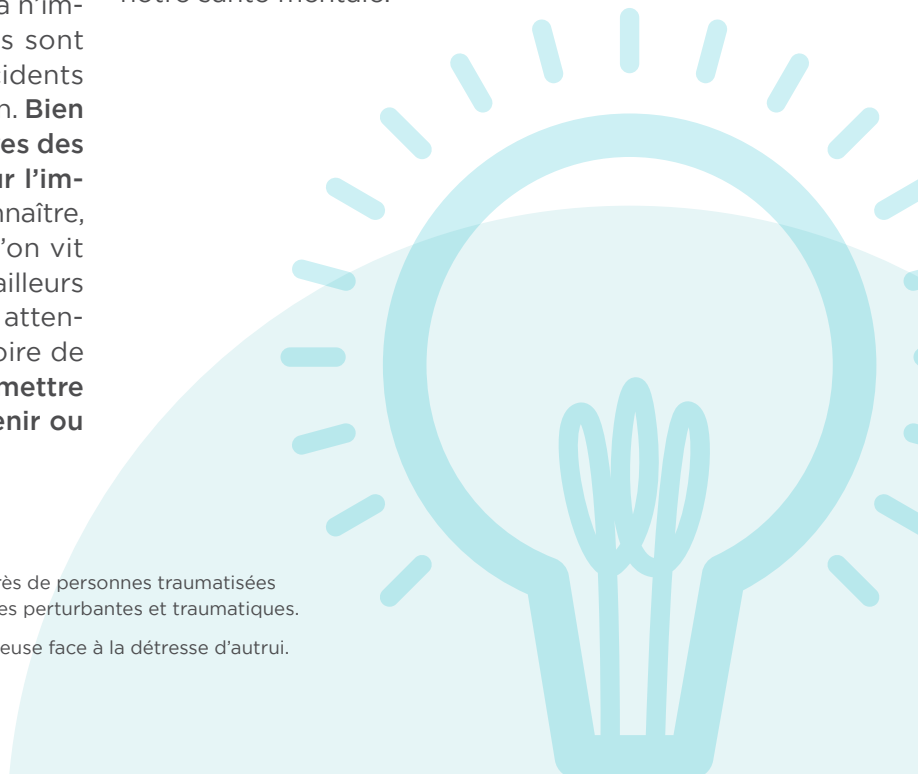
La recherche s'intéresse de plus en plus aux impacts que la détresse d'autrui peut avoir sur les travailleurs qui la reçoivent, et ce, sur leur vie tant professionnelle que personnelle. On parle alors d'épuisement professionnel, de traumatismes vicariants¹ ou de fatigue de compassion². Le fait de côtoyer régulièrement des gens en détresse et d'avoir à accueillir celle-ci peut donc nous amener à vivre nous-mêmes des difficultés.

Comme d'autres domaines d'emploi, celui des assurances expose ses employés à une réalité particulière. D'abord, il tend à normaliser un état de vigilance chez ces derniers: il vaut mieux être préparé à tout, puisque des incidents peuvent arriver à n'importe quel moment. Ensuite, ces travailleurs sont confrontés aux conséquences liées à ces incidents et vécues par leur clientèle, et ce, au quotidien. **Bien qu'il soit normal d'être touché par les épreuves des autres, il est important de se questionner sur l'impact qu'elles peuvent avoir sur soi** et de reconnaître, s'il y a lieu, que l'on ne va pas bien ou que l'on vit de la détresse. Pour se protéger, certains travailleurs développent une hypervigilance. Il faut y être attentif, car celle-ci peut créer de l'épuisement, voire de la détresse. **Heureusement, il est possible de mettre en place des éléments qui aideront à maintenir ou encore à retrouver un état d'équilibre.**

RECONNAÎTRE QUE L'ON NE VA PAS BIEN

Certains indices nous permettent de constater que nous avons été touchés par un ou des événements liés au travail. Par exemple, on peut revoir des images troublantes, visualiser l'histoire traumatique décrite par un client, éviter des personnes, des lieux ou des tâches, ressentir une hypersensibilité, une hypervigilance ou un sentiment de vide et d'épuisement, s'absenter plus souvent du travail ou encore observer une perte d'intérêt. **Ces indices doivent en tout temps être pris au sérieux.** Ils sont des signes clairs que nous allons moins bien et qu'il est temps de nous arrêter pour prendre soin de nous et de notre santé mentale.

1. Les traumatismes vicariants sont liés au fait d'intervenir auprès de personnes traumatisées et d'entendre à répétition les descriptions détaillées de scènes perturbantes et traumatiques.
2. La fatigue de compassion est une usure profonde et douloureuse face à la détresse d'autrui.



QUOI FAIRE ?

Plusieurs actions peuvent nous aider à retrouver un état de mieux-être et d'équilibre. En voici quelques exemples.

SUR LE PLAN PERSONNEL

- ▶ Avoir une saine hygiène de vie pour atténuer l'impact d'une épreuve. Une alimentation équilibrée, des périodes de repos suffisantes et une activité physique régulière sont quelques façons d'arriver à maintenir ou à retrouver l'équilibre.
- ▶ S'arrêter et poser un regard sur soi afin de reconnaître les difficultés rencontrées et les indices de déséquilibre qui en découlent, tout en évitant d'amplifier ou de sous-estimer leurs impacts.
- ▶ Faire preuve d'autocompassion, c'est-à-dire agir envers soi-même de la même façon qu'on le ferait envers d'autres qui vivent des situations similaires.
- ▶ Entretenir des relations satisfaisantes avec des personnes qui nous aiment. Cela est primordial, et ce, en particulier lorsque nous sommes exposés à de la détresse ou de la violence au travail.

Dans certaines circonstances, faire appel à des professionnels de la santé et des services sociaux peut s'avérer nécessaire. Consulter un médecin ou un spécialiste de la relation d'aide, que ce soit via un programme d'aide aux employés ou un organisme communautaire, peut jouer un rôle essentiel dans un retour au mieux-être et à l'équilibre. Cela permet à la personne non seulement de prendre du recul par rapport à la situation vécue, mais aussi d'être accompagnée dans son rétablissement.

SUR LE PLAN PROFESSIONNEL

- ▶ Être à l'affût du sentiment d'être piégé, dépassé ou impuissant face à une situation. Pour cela, une bonne connaissance de nos limites personnelles et organisationnelles est favorable.
- ▶ S'outiller par la formation continue. Il existe une gamme intéressante de formations sur divers thèmes: la communication avec des gens agressifs, la relation d'aide, le service à la clientèle, etc.
- ▶ Mettre en place des trajectoires de services en créant des partenariats avec d'autres organisations. Cela permet d'établir une procédure expliquant comment agir avec quelqu'un qui a des pensées suicidaires, jusqu'où aller dans nos interventions et où diriger la personne, au besoin.
- ▶ Demander l'aide ou la supervision d'un supérieur hiérarchique.
- ▶ Parler de ce qu'une situation professionnelle nous fait vivre avec des collègues de confiance. Cela permet de mettre des mots sur ce que l'on ressent, de se libérer de l'émotion vive vécue, d'organiser ses idées et de se sentir soutenu.
- ▶ Travailler en équipe pour réduire l'impact des situations difficiles. Il est entre autres suggéré de répartir la charge de travail entre plusieurs collègues et d'établir un climat d'entraide. Cela permet d'éviter l'isolement et de multiplier les solutions s'offrant aux travailleurs.

Enfin, il faut garder en tête que de combiner des mesures de prévention, des outils de gestion des situations problématiques et des mesures postévènementielles est la façon optimale de maintenir une bonne santé physique et psychologique au travail.

- ▶ Lire l'article : *Détecter une personne vulnérable au suicide et l'accompagner adéquatement*

BESOIN D'AIDE POUR VOUS OU UN PROCHE ?

COMMENTPARLERDUSUICIDE.COM
1 866 APPELLE (277-3553)



AQPS

Association québécoise
de prévention du suicide

Document réalisé en 2020 par l'AQPS en collaboration avec Catherine Plante, courtière en assurance de dommages des particuliers et Mimi Létourneau, expert en sinistre chez Laguë Vary Verreault & Associés - bureau de Québec



Laguë | Vary | Verreault
& Associés inc.
Cabinet d'expertise en règlement de sinistres