

# Comment les cadres peuvent aider les employés à gérer les traumatismes



L'American Psychological Association définit le traumatisme comme une « réponse émotionnelle à un événement terrible ». Cet événement peut lui-même prendre plusieurs formes ; ce peut être un accident, un crime violent ou, incidemment une catastrophe naturelle. Juste après l'événement, il se peut qu'il y ait plusieurs périodes de choc et éventuellement un déni. La réaction à un traumatisme est différente pour chacun, tout comme le temps qu'il faut pour s'en remettre.

## La réaction au stress a tendance à se manifester de quatre manières :

1. **Physique**, par exemple sous forme de fatigue, d'une soif extrême, de nausées, d'une transpiration inhabituelle, d'une difficulté à respirer, d'une augmentation de la fréquence cardiaque.
2. **Cognitive**, par exemple par une désorientation, une perte de mémoire, un manque de concentration, un besoin de blâmer les autres, une confusion.
3. **Émotionnelle**, par exemple un emportement, une anxiété, une dépression, un sentiment de panique, un accès d'émotion inattendu.
4. **Comportementale**, par exemple augmenter sa consommation d'alcool, avoir un comportement antisocial, être agité(e), s'éloigner de ses ami(e)s et de sa famille.

En tant que cadre ou superviseur, il est important d'être conscient(e) que votre interaction avec l'employé(e) traumatisé(e) peut avoir une influence considérable sur sa capacité immédiate (et à plus long terme) à surmonter l'exposition à l'événement.

## Comment aider les employés à gérer les traumatismes :

- **Écoutez.** Vous n'avez pas à posséder toutes les réponses, mais vos employés ont besoin de savoir que vous les entendez et que vous vous souciez d'eux. Encouragez les employés à exprimer ce qu'ils ressentent en leur posant des questions ouvertes. Évitez de donner des conseils non sollicités ou de partager vos propres expériences. Laissez la personne exprimer ce qu'elle ressent. Faites en sorte de discuter dans un endroit propice à une certaine intimité, où vous serez les moins susceptibles d'être écoutés ou interrompus.

- **Montrez de la compréhension.** Montrez votre soutien, que ce soit de manière verbale ou non, p. ex. par votre posture, vos expressions faciales, votre langage corporel. Il est normal, pour tous les deux, de pleurer. C'est une réaction naturelle. Comme dit plus tôt, soyez prêt(e) à ce que chacun réagisse très différemment. Par exemple, un employé peut devoir voyager dans le cadre de son travail, mais peut montrer une certaine appréhension à conduire ou à prendre l'avion à cause du traumatisme. Encouragez ces personnes à appeler leur Programme d'aide aux employés (PAE) pour trouver l'aide dont elles ont besoin.
- **Soyez autant que possible bienveillant(e).** Toute réaction au stress peut influencer négativement la productivité au travail. Soyez disposé(e) à ajuster provisoirement les échéances, les charges de travail et les attentes.
- **Agissez.** Les gens éprouvent un grand besoin d'aider d'une façon ou d'une autre dans de telles situations. Permettez aux employés d'élaborer un plan de contribution aux efforts de rétablissement. Par exemple, une collecte de sang parmi les personnes travaillant dans leur service ou une collecte de fonds pour soutenir les proches des victimes. Essayez d'avoir à disposition de l'eau et autres boissons non caféinées et si possible, de la nourriture contenant peu de sucre et à faible teneur en matière grasse.
- **Soulignez l'importance de prendre soin de soi.** Rappelez aux employés de veiller à leur bien-être par une bonne alimentation, en faisant de l'exercice régulièrement et en s'assurant de dormir assez.
- **Utilisez le PAE comme ressource.** Votre PAE est là pour vous aider à résoudre non seulement des problèmes personnels, mais également pour vous épauler dans votre rôle de cadre. Vous pouvez aussi orienter les employés qui ont besoin d'aide supplémentaire vers le PAE.
- **Prenez bien soin de vous-même.** Vous ne pouvez pas bien gérer et soutenir les autres si vous ne tenez pas compte de vos propres besoins. Le PAE est un programme conçu également pour les cadres.

La manière dont l'employé(e) gère le stress post-traumatique peut avoir une incidence importante sur son rétablissement physique et psychologique, ainsi que sur la rapidité à laquelle il ou elle peut retrouver toute sa productivité au sein de l'équipe ou du groupe. L'importance de votre rôle dans ce rétablissement ne doit pas être sous-estimée.

Encouragez les employés à exprimer ce qu'ils ressentent en leur posant des questions ouvertes.

Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez le 911 si vous résidez aux États-Unis et si vous résidez en dehors des États-Unis, appelez le numéro des urgences ou rendez-vous au service des urgences. Ce programme ne se substitue pas aux soins d'un médecin ou d'un professionnel de soins de santé. En raison de la possibilité d'un conflit d'intérêts, aucun conseil juridique ne sera offert concernant les problèmes impliquant des poursuites judiciaires contre Optum ou ses affiliés ou toute entité par lequel le correspondant bénéficie de ces services directement ou indirectement (p. ex., l'employeur ou le régime d'assurance-maladie). Ce programme et tous ses éléments connexes, en particulier les services aux membres de la famille de moins de 16 ans, peuvent ne pas être disponibles partout et peuvent changer sans préavis. Le niveau d'expérience et/ou d'éducation des consultants faisant partie du Programme d'aide aux employés peut varier selon les termes du contrat ou les exigences réglementaires des pays. Des exclusions et limitations de couverture peuvent s'appliquer.

Optum® est une marque déposée d'Optum, Inc. aux États-Unis et dans d'autres juridictions. Tous les autres noms de produit ou marques sont des marques de commerce ou des marques déposées qui appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Optum est un employeur offrant l'égalité d'accès à l'emploi.

© 2021 Optum, Inc. Tous droits réservés. WF4045877