



PROGRAMME
D'AIDE
AUX MÉDECINS
DU QUÉBEC

Lors d'une situation de crise en milieu de travail, peut-on ne pas avoir de réactions ?

Par Dre Anne Mignan, directrice générale du Programme d'aide aux médecins du Québec
Hélène Bélanger, Ph.D. psychologue, responsable clinique, Homewood Solutions Humaines

Voici un document d'information à l'intention des médecins qui vivent une situation troublante et inhabituelle liée au travail (suicide d'un collègue, deuil sous toutes ses formes, etc.). Dans les exemples que nous venons de donner, nous sommes tous affectés d'une manière ou d'une autre. De telles situations peuvent susciter une gamme d'émotions, que nous connaissons ou non la ou les personne(s) en cause. Il est normal de ressentir ces émotions qui se traduiront, selon les individus, par des réactions diverses, d'intensité et de durée variables.

Quelles sont ces réactions ?

- Certains se sentiront ralentis et auront de la difficulté à se concentrer ou à prendre des décisions.
- D'autres auront le réflexe de se maintenir dans l'action et s'absorberont dans le travail afin d'éviter de ressentir leurs émotions.
- D'autres encore se porteront volontaires pour assumer une charge de travail additionnelle sans tenir compte de leurs propres limites, de leur fatigue ou même du fait que leur charge de travail actuelle est déjà très importante.
- Des sentiments de toutes sortes peuvent se manifester tels que la tristesse, l'anxiété, la peur, la honte, la culpabilité et la colère.
- Différentes manifestations de ces sentiments pourront apparaître comme l'insomnie, des pensées intrusives, des crises de larmes, une tendance à l'isolement, des cauchemars ou des flash-back.
- Des réactions physiques peuvent survenir : des céphalées, de la fatigue, des nausées, des palpitations ou des difficultés respiratoires.

Toutes ces réactions sont normales et ne sont pas toujours immédiates. Lorsqu'on en est conscient, elles tendent à disparaître en quelques semaines.

- Même s'il est normal de vouloir comprendre les causes ayant mené à un incident malheureux en obtenant plus d'information, ce réflexe, loin d'être apaisant, peut augmenter la détresse.
- On reconnaîtra la résolution de la crise aux signes suivants : la douleur s'apaise et on est davantage en mesure de prendre une distance face aux événements et de revenir à ses activités quotidiennes.



Peut-on vraiment ne pas avoir de réactions ?

Jamais complètement...
Chacun a son histoire : un tel événement peut éveiller ou rappeler des souvenirs pénibles. Pour certains, l'impact est mineur, pour d'autres, la situation peut susciter des réactions que l'entourage aura du mal à comprendre. Même avertis et bien préparés, certains individus éprouvent quand même des réactions de stress intense dans de telles situations.

Que faire pour s'aider ?

- Accorder davantage d'attention à nos réactions qu'à l'événement lui-même.
- Prendre le temps de faire part de nos émotions à un proche. Mais attention! Tous ne peuvent comprendre ou recevoir nos confidences. Choisir des gens de confiance, capables de nous soutenir. Vérifier si la personne est réceptive à ce que l'on a à dire. Lorsqu'on échange entre collègues sur les événements, s'assurer qu'il n'y a pas de tiers qui peuvent entendre la conversation.
- Éviter de juger nos réactions. Être bienveillant envers soi-même et s'accorder la même empathie qu'on aurait envers un ami vivant un stress similaire.
- Pendant un certain temps, tenter de réduire ses propres attentes et éliminer les tâches qui ne sont pas essentielles. Prendre un répit.
- Faire de l'exercice, même légèrement. Trouver quelque chose qui nous aidera à oublier : loisir, passe-temps, activité manuelle ou autre.
- Si des personnes souhaitent discuter de la situation alors qu'on désire s'en abstenir, leur expliquer qu'on préfère ne pas en parler. Si celles-ci sont troublées par les événements, leur rappeler qu'elles peuvent avoir accès à de l'aide professionnelle.

Si les patients connaissent les événements et en sont affectés, rappelez-leur qu'ils peuvent contacter l'accueil psychosocial de leur CLSC ou, hors des heures d'ouverture, Info-Santé 8-1-1

Lorsqu'on est médecin, quand demander de l'aide ?

- quand on en ressent le besoin;
- quand on vit une situation présentant des similitudes avec le contexte qui a précédé les événements;
- quand on ne voit aucune issue, aucune façon de s'en sortir;
- quand on a, ou déjà eu, des pensées suicidaires;

quand les réactions suscitées par l'événement ne diminuent pas ou s'intensifient après quelques semaines.

Programme d'aide aux
médecins du Québec (PAMQ) :
1 800 387-4166

Ce service est confidentiel et
complètement indépendant
du Collège des médecins.



PROGRAMME
D'AIDE
AUX MÉDECINS
DU QUÉBEC

1, boul. René-Lévesque Est
Bureau 200
Montréal (Québec) H2X 3Z5

Tél.: 514 397-0888 / 1 800 387-4166
Télec.: 514 397-0654
info@pamq.org

Pour plus de détails
sur les services offerts :
www.pamq.org