

RÔLES ATTENDUS DU RÉSEAU DES CAPTEURS EMPLOYÉS DU CISSS DES LAURENTIDES

Objectif : Mettre en place un réseau de personnes volontaires, formées pour détecter et référer, au besoin, des collègues présentant des signes et symptômes de détresse psychologique ou d'épuisement.

Un capteur, c'est une personne qui:

- Accompli son rôle durant son travail quotidien
- Prend les moyens pour maintenir son équilibre
- Prend d'abord soin d'elle-même en adoptant des saines habitudes de vie
- Apprend à développer sa résilience
- Offre un espace de parole sécuritaire à un-une collègue
- Écoute la personne et au besoin, lui offre des alternatives de soutien
- Agit comme ambassadeur de la prévention en santé psychologique sur le terrain
- A reçu une formation spécifique pour remplir ce rôle
- Est apte à reconnaître les personnes présentant les signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress
- Est apte à accueillir, écouter et référer de façon confidentielle les collègues qui souhaitent partager leur situation
- Est apte à établir, en fonction de ses propres capacités individuelles, le contact avec ces personnes
- Sait reconnaître ses propres limites
- Sème l'espoir en mobilisant vers l'action
- Essaie de servir de modèle quant aux bonnes pratiques en santé physique et psychologique
- Connait les différentes ressources d'aide internes et externes disponibles
- Redirige vers des services et des ressources fiables qui permettent de répondre aux besoins exprimés
- Fait la promotion, dans son milieu de travail, des façons de prendre soin de soi et des autres
- Participe aux communautés de pratiques des capteurs afin de développer ses compétences et de partager ses expériences

Ce n'est pas une personne qui :

- Dit à la personne comment elle se sent ou doit se sentir
- Présume des choses
- Fait des promesses
- Est sur la défensive
- Pose un diagnostic
- Donne des coachings
- Offre son opinion sur la situation
- Dit que "ça va aller mieux"
- Minimise la situation, la banalise, qui ramène les choses à soi
- Se positionne en expert qui connaît les réponses
- Est une thérapeute qui donne des conseils
- Prend une posture de « sauveur »
- Est habilitée à poser des actes réservés aux professionnels du soutien psychosocial (sauf s'il-elle est lui-même membre en règle d'un tel ordre professionnel et agit dans cette posture)
- Passe la journée entière de travail à écouter les difficultés de ses collègues (bureau de consultation)

Comment il – elle agit :

- ✓ S'assure que la personne est en sécurité
- ✓ Instaure un climat de sécurité et de confiance
- ✓ Est présent, demeure calme
- ✓ Fait preuve d'ouverture, d'empathie, d'humanité, de générosité
- ✓ Observe avec vigilance et bienveillance.
- ✓ S'assure de bien comprendre la personne
- ✓ Pratique l'écoute active
- ✓ Questionne, explore
- ✓ Accueille les émotions de l'autre
- ✓ Respecte la confidentialité, l'anonymat, la discrétion
- ✓ Respecte la dignité de l'autre
- ✓ Obtient la permission, le consentement avant d'intervenir
- ✓ Fait preuve de diplomatie
- ✓ Dans le doute, s'abstient (ne pas ouvrir de portes qu'on ne pourra pas refermer)
- ✓ Ne donne pas de conseils comme expert
- ✓ Ne donne pas les réponses à la personne

Ce qu'il – elle dit :

Comment te sens-tu en ce moment ou aujourd'hui ?
Comment ça va, vraiment ?
J'ai observé dernièrement...
Tu as dit tantôt...
J'aimerais mieux comprendre ce que tu entends par...
Si je comprends bien...
Je me questionne par rapport à...
Je me préoccupe pour toi...
Je suis un-une collègue qui a reçu une formation et qui souhaite t'accompagner ...
J'aimerais te proposer des ressources qui pourraient peut-être t'aider...
Qu'est-ce que tu aurais le goût de faire avec ça ?
Avec qui d'autre aimerais-tu parler qui pourrait t'aider ?
Quelle serait le prochain petit geste que tu pourrais poser qui pourrait t'aider ?
Connais-tu les ressources d'aide?