Document de ressources d'AMSSA

Services de soutien en santé mentale pour le personnel de première ligne

Liste d'information et ressources

AMSSA®
Strengthening Diversity In BC

Financé par :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Reconnaissance territoriale

En tant qu'association-cadre provinciale, AMSSA reconnaît que la Colombie-Britannique se trouve sur les territoires non cédés des Premières nations qui en assurent l'intendance depuis des temps immémoriaux. Nous admettons que les activités d'AMSSA se déroulent sur les territoires traditionnels non cédés des nations xwməθkwəy̓ əm (Musqueam), Skwxwú7mesh (Squamish) et Səl̓ ílwətaʔ/Selilwitulh (Tsleil-Waututh), et sommes reconnaissants du privilège que nous avons en tant que colons sur ces terres. En tant qu'organisation, AMSSA s'engage à créer des espaces sûrs où les points de vue des Autochtones peuvent être entendus.

Remerciements au bailleur de fonds

Cette ressource est financée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Nous remercions IRCC pour le financement de cette ressource et son soutien.

AMSSA Strengthening Diversity In BC

Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of British Columbia

Metrotower II, Suite 2308, 4720 Kingsway, Burnaby, B.C. V5H 4N2 • 1 888 355-5560 • 604 718-2780 • amssa@amssa.org • www.amssa.org

Le personnel de première ligne qui aide les nouveaux arrivants à s'adapter à leur nouvelle réalité doit souvent fournir des services de counseling à des personnes en situation de crise, même si cela ne fait pas partie de leur champ d'action et de leur formation. Cet enjeu met en lumière la nécessité d'offrir des services de soutien en santé mentale aux travailleurs et travailleuses de première ligne. Cette fiche de renseignements contient de l'information précieuse sur les services de soutien en santé mentale auxquels les travailleurs et travailleuses de première ligne peuvent accéder, notamment des outils pratiques et des stratégies d'autosoin qu'ils peuvent intégrer dans leur quotidien pour prendre soin d'eux-mêmes.

Pourquoi l'accès à des services de soutien en santé mentale est-il essentiel pour les travailleurs et travailleuses de première ligne?

Les travailleurs et travailleuses de première ligne sont confrontés à des facteurs de stress uniques quand ils aident des personnes à traverser des périodes de transition complexes, comme la migration et la réinstallation. Dans le cadre de leur rôle essentiel auprès des nouveaux arrivants, qui vivent souvent des situations difficiles, ils entendent régulièrement des histoires de conflits et de perte qui peuvent, au fil du temps, mener à un épuisement émotionnel, à une baisse de l'efficacité professionnelle et à des problèmes de santé physique. L'exposition à ces histoires peut engendrer des problèmes de santé mentale chez le personnel de première ligne, notamment l'usure de compassion et des traumatismes indirects.

Ces enjeux peuvent avoir des répercussions sur la santé mentale des travailleurs et travailleuses, notamment dans les cas suivants :

- Situations critiques nécessitant une intervention en cas de crise;
- Exposition aux histoires et expériences traumatisantes des clients;
- Équilibre entre les responsabilités professionnelles et la charge émotionnelle.

Des recherches mettent en lumière le taux alarmant d'épuisement professionnel chez le personnel de soutien. Certaines études démontrent que plus de la moitié des travailleurs et travailleuses de première ligne présentent des symptômes, tels que l'épuisement émotionnel et la baisse du sentiment d'accomplissement personnel. Ces facteurs de stress soulignent l'importance d'accorder la priorité à la santé de ces travailleurs et travailleuses afin qu'ils puissent continuer d'offrir un soutien efficace tout en préservant leur propre bien-être.

TERMES CLÉS

Épuisement professionnel : Épuisement causé par le stress vécu dans le cadre du travail, qui peut se manifester sur le plan émotionnel, physique et mental. Selon le Centre for Addiction and Mental Health (CAMH), les personnes qui souffrent d'épuisement professionnel peuvent se sentir émotionnellement épuisées, démotivées et manquer de confiance en elles, ce qui les empêche de mener à bien leurs tâches professionnelles et personnelles. Leurs relations professionnelles et personnelles peuvent en être affectées, d'autant plus que les personnes qui vivent de l'épuisement professionnel ont souvent tendance à s'isoler socialement. Sur le plan physique, l'épuisement professionnel peut avoir une incidence sur l'appétit et le sommeil, et entraîner des maux de tête et de dos. Maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, faire de l'exercice, parler avec des collègues et demander de l'aide sont quelques-uns des moyens de lutter contre l'épuisement professionnel. [1]

Traumatisme indirect : Également connu sous le nom de stress vicariant ou de traumatisme secondaire, le traumatisme indirect est un traumatisme psychique qui peut se produire chez les personnes indirectement exposées à un événement potentiellement traumatisant sur le plan psychologique (par exemple en offrant du soutien à une personne qui a subi un traumatisme). [2], [3], [4] On constate parfois chez les personnes qui subissent un traumatisme indirect un changement dans leur vision du monde, laquelle est façonnée en fonction des expériences traumatisantes vécues par leurs clients. [2] Les risques associés au traumatisme indirect chez les fournisseurs de services peuvent être organisationnels et environnementaux. [4] Le CAMH note que le traumatisme indirect peut réactiver des traumatismes antérieurs ou en créer de nouveaux. [2]

Usure de compassion : Forme d'épuisement pouvant être ressenti après avoir été en position d'empathie ou de soutien pendant une période prolongée sans prendre soin de soi-même. [5] Le travail accompli par les travailleurs et travailleuses de première ligne qui s'impliquent activement dans le bien-être de la clientèle peut souvent être exigeant sur le plan émotionnel, physique et interpersonnel. [6]

RAPPEL

« Prendre soin de soi n'est pas un luxe. C'est une responsabilité professionnelle et éthique qui permet de prendre soin efficacement des autres. »

- Nel Noddings

Cette citation souligne l'importance de prendre soin de soi; il s'agit d'une responsabilité éthique et professionnelle fondamentale. Noddings rappelle aux travailleurs et travailleuses de première ligne que de prendre soin de sa santé mentale n'est pas seulement bénéfique pour notre propre bien-être, mais aussi pour celui des personnes auxquelles nous voulons apporter un soutien durable et de qualité. Ne pas prendre soin de soi-même peut mener à l'épuisement professionnel, à l'usure de la compassion et à une baisse de notre capacité à aider les personnes dans le besoin. En accordant la priorité à leur bien-être, les travailleurs et travailleuses de première ligne pourront continuer d'avoir un impact significatif auprès des autres sans compromettre leur propre santé.

STRATÉGIES D'AUTOSOIN

Il est essentiel pour chacun d'entre nous, et surtout pour le personnel de soutien, de prendre soin de soi pour assurer notre santé émotionnelle et physique. Les travailleurs et travailleuses de première ligne sont confrontés à des facteurs de stress uniques qui peuvent éroder leur résilience au fil du temps. En accordant la priorité à notre bien-être, cela permet d'atténuer les risques d'épuisement professionnel, d'usure de la compassion et de traumatisme indirect. Il est important de prendre le temps de se ressourcer et de maintenir un bon équilibre émotionnel pour offrir aux autres un soutien de qualité. En intégrant des pratiques d'autosoins dans leur routine quotidienne, les travailleurs et travailleuses de première ligne seront en mesure de préserver leur santé mentale et de continuer à s'occuper des autres.

Prendre soin de soi au travail :

- Prendre de courtes pauses : Éloignez-vous de votre poste de travail pendant quelques minutes toutes les heures. Profitez de ce moment pour vous étirer, respirer profondément ou boire un verre d'eau pour vous rafraîchir le corps et l'esprit.
- Bien s'hydrater et se nourrir : Ayez toujours de l'eau et des collations santé à portée de main à votre bureau et assurez-vous de ne pas sauter de repas pour préserver votre bien-être, votre énergie et votre concentration.
- Fixer des limites avec la clientèle et les collègues : Communiquez clairement votre disponibilité et votre capacité de travail. Exercez-vous à dire « non » et à refuser les tâches qui ne relèvent pas de votre champ d'action ou de vos capacités.
- Utiliser des outils de gestion du temps : Déterminez l'ordre de priorité des tâches, déléguez certaines tâches lorsque c'est possible et utilisez des outils qui vous aident à vous organiser.
- Pratiquer la pleine conscience : Consacrez de 5 à 10 minutes de votre temps à la pratique de la pleine conscience. Que ce soit sur YouTube ou sur des applications comme Calm ou Headspace, vous y trouverez de courtes méditations que vous pouvez faire directement à votre bureau.
- Limiter l'exposition aux traumatismes indirects : Dans la mesure du possible, évitez de vous exposer inutilement à des histoires et à du contenu bouleversants.
- Tisser des liens avec vos collègues : Nouez des relations avec vos collègues en discutant de sujets légers et soutenez-vous mutuellement. Favorisez l'esprit de camaraderie pour réduire le sentiment d'isolement.

Prendre soin de soi en dehors des heures de travail :

- Faire de l'exercice régulièrement : Pratiquez des activités comme la marche, le yoga ou le vélo pour réduire votre stress et libérer des endorphines. L'exercice et le mouvement sont d'excellentes façons d'évacuer le stress et l'anxiété. Essayez de bouger 30 minutes par jour.
- S'adonner à un passe-temps : Consacrez du temps à une activité qui vous plaît, comme la peinture, la lecture ou le jardinage. Les passe-temps aident à détourner notre attention des facteurs de stress associés au travail et à réduire le stress.
- Se déconnecter du travail : Évitez de consulter vos courriels ou de penser au travail après les heures de bureau. Profitez de cette période pour vous concentrer sur votre bien-être et vous détendre.
- Passer du temps de qualité avec vos amis et votre famille : Renforcez vos liens en partageant un bon repas, en discutant ou en faisant des activités avec vos proches ou des membres de votre communauté.
- Pratiquer la gratitude : Avant de vous coucher, écrivez trois choses dont vous êtes reconnaissant. Cette simple pratique peut améliorer l'humeur, réduire le stress et vous aider à avoir une attitude positive.
- Maintenir une bonne hygiène de sommeil : Adoptez un horaire de sommeil stable et une routine apaisante au coucher. Assurez-vous de dormir suffisamment.
- Demander l'aide d'une ou d'un professionnel : N'hésitez pas à consulter une ou un spécialiste ou à suivre une thérapie pour gérer les émotions difficiles. Il est important de réfléchir aux facteurs de stress auxquels nous sommes exposés, de modifier nos stratégies d'adaptation en conséquence et de se demander si nous avons besoin de soutien.

Les travailleurs et travailleuses de première ligne jouent un rôle essentiel auprès des nouveaux arrivants en les aidant à relever des défis complexes. Il ne faut donc pas négliger le poids émotionnel lié à leur travail. Les ressources et les stratégies d'autosoin décrites dans ce guide peuvent aider les travailleurs et travailleuses de première ligne à renforcer leur résilience, à préserver leur santé mentale et à demeurer efficaces dans leur rôle. Prendre du temps pour soi et accorder la priorité à notre bien-être n'est pas seulement bénéfique pour nous, mais aussi pour les personnes à qui nous offrons du soutien. Cela contribue à améliorer la qualité globale des services que nous offrons à la communauté.

RESSOURCES

Pour accroître sa résilience, gérer le stress et favoriser le bien-être des travailleurs et travailleuses de première ligne, il est essentiel de leur fournir des stratégies et des services de soutien en santé mentale. En les dotant de ressources et d'outils adéquats, ils seront en mesure de mieux gérer la charge émotionnelle liée à leur rôle, et ainsi d'améliorer leur bien-être personnel et leur efficacité au travail.

Burnout to Balance: Self-Care in the Settlement Sector – AMSSA Webinar: Ce webinaire d'AMSSA (offert en anglais seulement) donne un aperçu des risques professionnels associés au travail de soutien, comme l'épuisement professionnel, le traumatisme indirect et l'usure de compassion. Il présente des stratégies pour prendre soin de notre santé émotionnelle, physique, psychologique et spirituelle, et il offre des pistes pour accroître la résilience au travail au sein de l'équipe et de l'organisation.

Services de soutien en santé mentale en ligne : Le gouvernement de la Colombie-Britannique offre divers services de soutien en santé mentale en ligne, notamment des conseils gratuits ou à faible coût, des services de soutien en santé mentale en milieu de travail et des ressources.

Self-Care and Stress Management for Helpers: Ce cours (en anglais seulement) sur les autosoins et la gestion du stress présenté par le Crisis & Trauma Resource Institute (CTRI) fournit au personnel de soutien des stratégies pour gérer leur stress et prendre soin d'eux.

Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale : Ce site web propose des outils et des stratégies pour favoriser la santé mentale et la résilience en milieu de travail.

Premiers soins en santé mentale : Ce programme de formation offert par la Commission de la santé mentale du Canada enseigne aux participants et participantes les premiers soins en santé mentale et les notions de sécurité psychologique. Entre autres, il explique comment offrir du soutien aux personnes qui traversent une crise de santé mentale.

BC Frontline Worker Occupational Awareness Training: Ce cours en ligne gratuit (offert en anglais seulement) sur la sensibilisation aux risques professionnels fournit aux travailleurs et travailleuses de première ligne des outils pour les aider à gérer les impacts émotionnels, psychologiques et comportementaux liés à leur rôle.

HealthLink BC: Ce service offre de l'information et des conseils gratuits et confidentiels sur la santé, y compris sur la santé mentale. Pour joindre HealthLink BC, composez le 8-1-1.

A Self-Care Guidebook for Frontline Workers: Conçu par Americares, ce guide sur les autosoins (en anglais seulement) aborde la gestion du stress, l'importance de définir des limites saines et les techniques d'autorégulation adaptées au travail de première ligne.

Mind Remake Project: Le projet Mind Remake présente une liste exhaustive de cahiers d'exercices, de manuels et de livres de croissance personnelle gratuits et imprimables en format PDF (en anglais seulement) qui traitent de sujets variés liés à la santé mentale, dont l'anxiété, la dépression et la gestion du stress.

Ligne d'aide en cas de crise de suicide : La Ligne d'aide en cas de crise de suicide offre du soutien 24 heures par jour, 7 jours par semaine, par téléphone et par texto. Pour obtenir de l'aide, composez le 1-833-456-4566.

Supporting Migrant Worker Mental Health Through Trauma-Informed Practice – AMSSA Migrant Worker Hub E-Learning Course: Cette formation en ligne d'AMSSA accessible en anglais seulement sur le portail Migrant Worker Hub porte sur les problèmes de santé mentale vécus par les travailleuses et les travailleurs migrants au Canada. Elle présente des stratégies et la façon de recourir à des pratiques tenant compte des traumatismes pour soutenir les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Cette formation présente aussi des techniques d'autosoins destinées aux fournisseurs de services qui travaillent auprès des travailleurs migrants.

Programmes d'aide aux employés (PAE) : Bon nombre d'employeurs offrent à leur personnel et à leur famille des services de conseil confidentiels. Veuillez consulter le service des ressources humaines de votre organisme pour obtenir de plus amples détails.

BIBLIOGRAPHY

[1] https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/career-burnout

[2] https://www.camh.ca/en/science-and-research/institutes-and-centres/cundill-centre-for-child-and-youth-depression/childhood-trauma-toolkit/compassion-fatigue

[3] https://www.cipsrt-icrtsp.ca/en/glossary/vicarious-trauma

[4] https://endingviolence.org/wp-content/uploads/2023/06/EVA_MVT_Overview_2021-3.pdf

[5] https://cmha.ca/news/empathy-and-compassion-fatigue/

[6] https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/is-there-a-cost-to-protecting-caring-for-and-saving-others-beware-of-compassion-fatigue

À propos d'AMSSA

AMSSA est une association provinciale unique qui soutient plus de 90 organismes membres ainsi que des centaines d'organismes d'intervenants communautaires qui œuvrent auprès des immigrants et des nouveaux arrivants, et qui bâtissent des communautés culturellement inclusives en leur fournissant les connaissances, les ressources et le soutien dont elles ont besoin pour remplir leur mandat.

NOTRE VISION

Une société juste et équitable dans laquelle tout le monde bénéficie de l'inclusion sociale et économique.

NOTRE MISSION

AMSSA favorise le leadership de collaboration, l'échange de connaissances et la mobilisation des intervenants afin d'aider les organismes membres qui œuvrent auprès des immigrants et bâtissent des communautés culturellement inclusives.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

AMSSA vise à jeter conjointement les bases de la réussite de ses membres, de sorte qu'ils puissent améliorer la vie des immigrants et des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique.

Le plan stratégique 2020-2025 d'AMSSA est une stratégie axée sur les résultats qui repose sur quatre piliers :

1. **SOUTENIR NOS MEMBRES**
2. **RENFORCER LE SECTEUR**
3. **PERTURBER LES SYSTÈMES**
4. **EXCELLER EN TANT QU'ORGANISATION**

NOS VALEURS

L' ÉQUITÉ et nous efforçons d'être un catalyseur du changement afin de rompre les systèmes qui favorisent l'injustice raciale et sociale.

L'INCLUSIVITÉ et travaillons avec nos membres et nos intervenants pour donner de l'influence aux voix marginalisées et créer un espace pour tous les points de vue.

L'INTÉGRITÉ, en nous efforçant de toujours travailler selon les normes les plus élevées, en encourageant l'innovation, la prise de risques et le pouvoir d'influence; nous sommes toujours ouverts aux nouvelles idées et nous sommes conscients de notre obligation de rendre compte de notre travail.

LA DIVERSITÉ, en reconnaissant nos propres préjugés et en engageant les membres et les intervenants de manière significative pour favoriser l'inclusion de toutes les voix et de tous les points de vue.

LE RESPECT MUTUEL en respectant ce que chacun et chacune a à offrir à partir de son propre contexte d'expériences de vie, en ouvrant nos cœurs et nos esprits pour toujours écouter et apprendre.

LA COLLABORATION, en nous engageant dans des partenariats équitables, en explorant avec attention les idées anciennes et nouvelles afin de faire progresser le travail d'AMSSA et de nos membres.

LA TRANSFORMATION DURABLE, en nous engageant dans une réflexion et une collaboration individuelles et organisationnelles continues.

Suivre AMSSA

Aimez notre page Facebook

Suivez-nous sur X @amssabc

Suivez-nous sur LinkedIn

Abonnez-vous aux ressources d'AMSSA:

Settlement Spotlight

Infolettre interne d'AMSSA et plus

Écrivez-nous à amssa@amssa.org

AMSSA Strengthening Diversity In BC

Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of British Columbia

Metrotower II, Suite 2308, 4720 Kingsway, Burnaby, B.C. V5H 4N2 • 1 888 355-5560 • 604 718-2780 • amssa@amssa.org • www.amssa.org