

Conseils pour les managers

10 conseils pour soutenir votre personnel après un événement traumatique

Après un événement traumatique, les managers ont souvent du mal à savoir comment aider leur personnel à faire face à la situation.

Souvent, les personnes affectées se souviennent surtout du côté émotionnel. Si le personnel sent que son encadrement et l'organisation dans son ensemble se soucient réellement de lui, l'expérience deviendra au fur et à mesure plus facile à supporter et moins traumatisante.

Ce document offre des conseils aux managers pour soutenir leur personnel et promouvoir la résilience et le bien-être après des événements traumatiques.

Si vous avez mis sur pied un programme de résilience des employés avec KonTerra, vous pouvez aussi demander du soutien à l'occasion d'une Consultation pour managers.

Quelques moyens de soutenir votre personnel et de promouvoir la résilience

- 1. Réunissez votre équipe :** Rassemblez les membres de votre équipe pour les informer, les rassurer et leur indiquer ce que vous et l'organisation attendez d'eux pendant cette période.
- 2. Discutez de ce qui s'est passé :** Donnez autant d'informations que possible, dans les limites de la confidentialité et de ce que vous jugez utile pour les personnes les plus impliquées. Donnez des nouvelles régulières, dès que vous le pouvez, pour éviter les spéculations et les incertitudes inutiles.
- 3. Normalisez les sentiments et les craintes :** Reconnaissez que le personnel peut éprouver des sentiments complexes et difficiles liés à cet événement (par exemple : peur, anxiété, culpabilité, tristesse) et que c'est normal. Informez les employés sur les réactions au stress/traumatisme et sur la façon de prendre soin de soi après un événement traumatique.
- 4. Autorisez les employés à prendre soin d'eux-mêmes et encouragez-les à se soutenir mutuellement :** Dans une situation professionnelle exceptionnelle, on ne peut pas mener les activités normalement. Dites aux employés que vous n'attendez pas d'eux qu'ils fassent comme si de rien n'était. Dites-leur qu'ils peuvent prendre des congés s'ils le veulent et le peuvent, ou simplement faire des pauses supplémentaires. Encouragez le soutien mutuel.
- 5. Réduisez les exigences :** Après un événement traumatique, les employés tendront à être distraits et angoissés. Réduisez donc les exigences professionnelles et accordez-leur plus de

temps pour accomplir leurs tâches. Remettez à plus tard les décisions et les initiatives. Faites votre possible pour réduire la pression liée au travail.

6. **Agissez contre les rumeurs** : Dites aux employés qu'ils peuvent parler de leur ressenti sur l'événement, mais demandez-leur de s'abstenir de toute spéculation ou discussion inutile. Dites-leur que vous les tiendrez au courant dans la mesure de vos possibilités. Désignez une ou plusieurs personnes (contremaîtres, chefs d'équipe, etc.) pour relayer les nouvelles au fur et à mesure que vous en recevez. Tenez-les informés quotidiennement.
7. **Rappelez aux employés les ressources qui sont à leur disposition** : Rappelez aux employés qu'ils peuvent bénéficier d'une assistance psychologique ou d'autres ressources de soutien. Fournissez-leur des coordonnées et d'autres informations qui leur permettront d'obtenir plus facilement de l'aide. N'oubliez pas que vous pouvez aussi demander de l'aide pour vous-même. Prendre soin de vous-même et chercher du soutien peut faire passer un message fort à votre équipe.
8. **Remerciez et valorisez le personnel** : Dites à votre équipe que l'organisation considère son personnel comme son atout le plus précieux et que sa sécurité physique et émotionnelle est une priorité absolue pour vous et l'organisation. Remerciez les employés pour leurs efforts et leur dévouement.
9. **Invitez-les à vous rencontrer** : Indiquez aux employés que votre porte est ouverte pour discuter de l'événement ou d'autres sujets pendant plusieurs jours.
10. **Assurez le suivi des personnes qui ont été profondément touchées ou qui montrent des signes de détresse** : Laissez aux employés la possibilité de réagir à leur manière, mais repérez ceux qui ont encore des signes de stress après une ou deux semaines et faites un suivi avec eux.