



Comment soutenir les soignants pendant cette crise?

› Contexte

Les personnes travaillant dans le secteur des soins sont exposées à une charge émotionnelle importante. Ces travailleurs sont en contact avec la souffrance d'autrui et indépendamment de l'impact que cette souffrance exerce sur eux, ils essaient d'offrir les meilleurs soins possibles. Une exposition prolongée à ce type de charge, combinée à des possibilités de récupération réduites, oblige les soignants à puiser de plus en plus dans leurs réserves. Offrir aux collaborateurs un soutien social est une façon de mieux les armer durant la crise, et permet aussi de mieux les aider au terme d'une longue période de charge émotionnelle intense.

› Que peut faire l'employeur ?

En tant que dirigeant ou employeur, vous pouvez soutenir vos collaborateurs des manières suivantes :

- **Communication d'informations** : fournir un avis, une orientation, des suggestions et des informations utiles pour permettre à la personne d'aborder les problèmes rencontrés plus efficacement.
 - Plan de communication : vous ne disposez pas encore d'un plan de communication ? Commencez dans ce cas par en établir un. Qui doit recevoir quelle information et quelle est la manière la plus efficace de communiquer l'information ?
 - Le principe KISS (« Keep It Short & Simple » : « Être bref et dire les choses simplement ») : en situation de crise, les gens n'ont pas besoin de longs discours argumentatifs. Des directives simples et fortes sont ce qu'il y a de plus utile actuellement.
 - Prévoyez des briefings quotidiens qui peuvent être très rapides. Appliquez le principe BLUF (« Bottom Line Up Front ») qui consiste à donner toutes les informations essentielles en début de communication.
 - Vous n'avez pas la réponse à une question ? Pas de panique, parfois, cette réponse n'existe tout simplement pas encore. Ne tournez pas autour du pot lorsque des gens vous posent des questions auxquelles vous ne savez pas répondre. Soyez honnête et ouvrez une perspective.
 - Informations correctes : renvoyez les gens vers des sources d'informations correctes, évitez la propagation de rumeurs ou d'informations contradictoires.
 - Anticipez : les directives changent tous les jours et les gens se posent des questions, tant durant qu'après la situation de crise. Veillez à avoir une collecte d'informations de qualité et à disposer de personnes de contact.
- **Soutien pratique** : il s'agit de la répartition et de la mise à disposition des ressources, tant sur le plan pratique pendant l'exercice du travail, que sur le plan des besoins exprimés par les collaborateurs.
 - Ressources limitées : qu'il s'agisse de masques, de gel désinfectant ou de l'obtention de l'horaire souhaité, les possibilités sont restreintes. Veillez à établir des accords clairs et justes pour éviter les discussions inutiles.
 - Partez de la demande : vous souhaitez soutenir un collègue ou un collaborateur sur le plan pratique ? Très bien, mais demandez-lui d'abord ce dont il a besoin.
 - Temps de récupération : dès que la situation de crise sera derrière nous, les collaborateurs auront besoin de repos. Réfléchissez au préalable à la façon de mettre en place les choses, sans que le service fourni en soit affecté.
- Le **soutien émotionnel** est un soutien que l'on peut donner de différentes manières : faire preuve d'empathie, offrir une écoute, rassurer les collaborateurs, les encourager et leur remonter le moral. Le *peer support*, le soutien reçu de ses *semblables*, est très important en la matière.
 - Proximité : pendant et juste après une situation de crise, la plupart des travailleurs ressentent qu'une majeure partie du soutien qu'ils reçoivent provient des personnes qui leur sont proches. Avoir une équipe soudée

- rassemblant des collègues qui savent ce que vit chacun permet de disposer d'un réseau d' 'aide naturelle'. On peut par exemple organiser un système où les collaborateurs se soutiendront mutuellement de près.
- Proactivité : ne laissez pas vos collaborateurs dans l'embarras pendant une période difficile. Même si vous n'avez pas l'habitude de le faire, abordez-les et demandez-leur comment ils vont.
 - Simplicité : pas besoin d'être un expert en psychologie pour soutenir ses collègues. Une simple présence et une écoute permettent souvent de faire des miracles.
 - Normalisation : rassurez les travailleurs concernés et expliquez qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise première réaction. Partez toujours du principe de normalité, même si les réactions des collaborateurs sont très divergentes ou diverses. Chacun gère la situation à sa façon.
 - Organisez un bref débriefing à l'arrivée au travail et lors du retour chez soi. Dans quel état d'esprit arrivent les collaborateurs et quel est leur état d'esprit lorsqu'ils repartent chez eux ? Suivez la situation de près et observez le comportement de vos collaborateurs.
 - Vous n'avez pas eu le temps de faire un débriefing après le travail ? Appelez votre collègue lorsqu'il est en voiture ou attendez qu'il soit chez lui pour lui demander comment il va.
 - Essayez de faire en sorte que les collaborateurs prennent leur pause ensemble ou en groupes. Veillez à ce que les moments de pause soient l'occasion de souffler et de se détendre. En tant que dirigeant, prenez vos pauses avec vos collaborateurs.
 - Créez un autre type de discussion de groupe. On a tous besoin de positiver. En dehors des groupes de concertation formelle, pourquoi ne pas créer un groupe 'pause-café' via Skype, Whatsapp, Teams, ... avec l'équipe, afin de partager des moments plus légers.
 - Utilisez des smileys ! Généralement, les smileys constituent un moyen de communication un peu trop informel pour être utilisés dans un contexte professionnel. Dans les circonstances actuelles toutefois, les smileys peuvent aider à faire passer davantage d'émotion dans les conversations quotidiennes avec les membres de l'équipe.
 - Connaissez vos limites. Sollicitez de l'aide lorsque vous avez l'impression qu'un collaborateur ou un groupe de collaborateurs est en difficulté.
 - Pensez aussi à vous. Vous êtes toujours prêt à aider vos collaborateurs ? N'oubliez pas que vous aussi, vous êtes humain. Pensez donc aussi à vous et tirez la sonnette d'alarme à temps si vous constatez que vous devez trop puiser dans vos réserves.
 - Votre organisation dispose-t-elle de personnes de confiance ? Demandez-leur d'intervenir de manière coordonnée afin que les collaborateurs puissent avoir une personne à qui s'adresser (en toute confidentialité).
- **L'appréciation** découle principalement des compliments que l'on fait, de la confiance que l'on donne à ses collaborateurs et de la reconnaissance que l'on exprime vis-à-vis de leurs prestations. Il est primordial de nommer les choses positives.
 - La reconnaissance fait un monde de différence. Même si vous ne pouvez pas contribuer de manière concrète au travail de vos collègues, montrez-leur que vous appréciez leur travail et leur engagement.
 - Être présent : en tant que dirigeant, manager ou membre de la direction, rendez-vous, dans la mesure du possible, en personne sur le lieu de travail. Montrez que vous êtes là pour vos collaborateurs.
 - Employez une communication non violente. En situation de crise aussi, les choses peuvent tourner mal et la frustration peut parfois être grande. Pour l'instant, ce n'est toutefois pas le moment de s'accuser l'un l'autre. L'union fait la force !
 - La reconnaissance émanant de l'échelon hiérarchique le plus élevé est fortement appréciée. Encouragez le management à témoigner son appréciation de manière personnelle.
 - Pensez à tout le monde : les soignants sont en première ligne, mais autour d'eux, une seconde ligne, certes moins visible, s'active également.

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin
- vous informer sur les questions les plus souvent posées par les employeurs et travailleurs : <https://www.cohezio.be/fr/faq-coronavirus-covid-19>

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

