

Résilience et bien-être des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social

OTSTTSO Forum Éducatif
14 novembre 2019



Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence



Le programme RVPM est un programme d'éducation et de formation

- en santé mentale fondée sur les données scientifiques, d'endurance mentale et de résilience enseigné tout au long du cycle de carrière des militaires canadiens incluant les déploiements en théâtre d'opération et l'éducation aux familles.
- Enseigne des compétences et des habiletés en psychologie de la performance sportive, interventions adaptées au grade/occupation/environnement/tâche.

Objectifs:

- **Prévention** des difficultés en santé mentale (augmentation de la littératie ou les connaissances en santé mentale; diminuer la stigmatisation et lever les obstacles aux soins); et
- **Performance** (amélioration du bien-être, performance, adaptation et résilience).

Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence

Santé mentale et résilience dans les FAC

2002 - 84 à 96% des membres des FAC répondant aux critères d'un trouble ne perçoivent pas le besoin de services.
2008 - programme standardisé conçu pour accroître les connaissances en matière de santé mentale, réduire la stigmatisation et les autres obstacles aux soins, accroître la reconnaissance précoce de la détresse et la recherche précoce de soins (individuelle /leadership)
2009 - mandat élargi pour inclure les programmes de préparation mentale et de résilience pour les déploiements
2015 - mandat élargi pour inclure la formation spécifique à toutes les professions à haut risque au sein des FAC

Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence



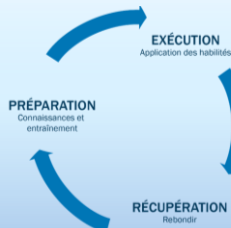
En route vers la préparation mentale pour le personnel du groupe des services de santé



ROAD TO MENTAL READINESS
En route vers la préparation mentale

DEFENCE NATIONAL D'UNION

Optimiser les performances et protéger la santé mentale



Préparation: quels sont vos facteurs de stress et les exigences? comment vous préparez-vous?

Exécution: que pouvez-vous faire pour gérer et atténuer les exigences qui vous incombent?

Récupération: comment récupérez-vous à court et à long terme?

ROAD TO MENTAL READINESS
En route vers la préparation mentale

DEFENCE NATIONAL D'UNION

Stress

Qu'est-ce que le stress?
- une réponse non spécifique du corps à toute demande de changement

Eustress = réponse positive
Déstress = réponse négative



ROAD TO MENTAL READINESS
En route vers la préparation mentale

Types de stress

Aigu : un événement soudain, de courte durée et menaçant, tel qu'une agression, un accident de voiture, une présentation.



Chronique : demande environnementale continue telle que relation malsaine, tempo élevé, maladie prolongée.



Le stress chronique cause l'épuisement du système de réponse au stress lorsque:

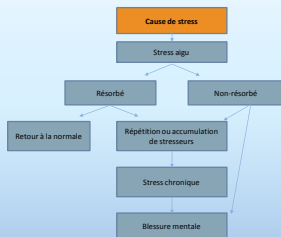
- nous sommes exposés de manière répétée au même stressueur;
- nous sommes exposés à des stressueurs différents de façon continue.

Qu'est-ce que la pression?

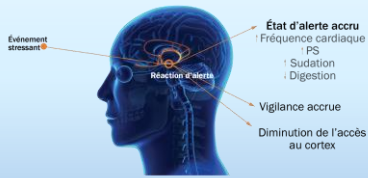
Pression: situations stressantes dans lesquelles les conséquences ou les résultats ont de l'importance, ou en présence d'une incertitude ou d'un risque.

- Pas la même chose que le stress.
- Se produit lorsque le résultat souhaité dépend de la performance.
- Peut ressentir du stress avec et sans pression.
- Souvent auto-imposé.

Le parcours du stress



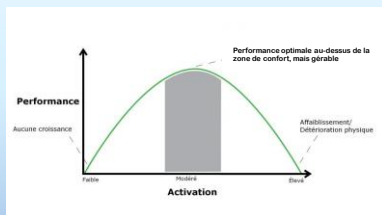
La réponse au stress



ROAD Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

DEFENSE NATIONALE National Defence

Stress et performance



ROAD Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

DEFENSE NATIONALE National Defence

Qu'est-ce qui fait qu'une situation est stressante?

- C** Contrôle perçu faible
- I** Imprévisibilité
- N** Nouveauté
- É** Égo menacé

ROAD Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

DEFENSE NATIONALE National Defence

Rôle de la perception

Les êtres humains évaluent constamment les situations:

- Ces demandes dépassent-elles la perception de mes ressources?
 - Oui: une situation stressante est considérée comme une menace.
 - Non: la situation stressante est perçue comme un défi.

Optimiser la performance et protéger la santé mentale



La performance nécessite l'utilisation d'habiletés pour gérer divers facteurs de stress.

LES QUATRE GRANDES STRATÉGIES



Établissement d'objectifs

L'établissement d'objectifs transmet aux lobes frontaux de l'information qui aide à atténuer la réaction de l'amygdale, ce qui aide à maîtriser l'alarme qui déclenche la peur et la panique.

Technique d'établissement d'objectifs SMART

- S Spécifique
- M Mesurable
- A Atteignable
- R Relié aux besoins
- T Limité dans le temps

Établissement d'objectifs à cible fermée (WIN)

- W Qu'est-ce qui est (What's)
- I important (Important)
- N maintenant (Now)

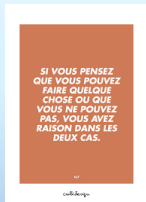


Qu'est-ce que le monologue interne?

Le monologue interne réfère à notre discours intérieur.

Ce que nous nous disons (monologue interne) peut faire la différence entre un succès et un échec.

Ce n'est pas parce que nous pensons quelque chose (monologue interne) que cela est vrai.



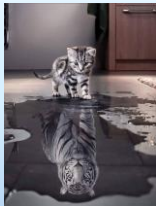
Défiez le monologue interne négatif

1. Portez attention à ce que vous vous dites.
2. Défiiez les pensées négatives.
 - Quelles sont les preuves qui soutiennent / ne soutiennent pas ma pensée?
 - Suis-je sûr à 100% que cela se produira?
 - Que dirais-je à un ami dans la même situation?
 - Est-ce que j'utilise des mots extrêmes dans ma pensée, comme jamais, toujours, personne, rien, tout, devrait ou ne devrait pas?
3. Remplacer la pensée inutile.

Qu'est-ce que la visualisation?

Créer ou recréer une expérience sensorielle dans l'esprit.

- Applications multiples:
- Répéter et se préparer à des situations difficiles.
 - Soutenir le développement des compétences physiques ou techniques.
 - Planifier l'imprévisible.
 - Récupérer.



Contrôler l'activation: la respiration

La respiration est à la fois volontaire et involontaire: elle se fait sans que nous ayons à y penser, mais nous pouvons aussi l'influer délibérément.

Nous avons la capacité de ralentir notre réponse au stress en ralentissant notre respiration.

Détend le système nerveux central, calme le corps et l'esprit, ralentit le rythme cardiaque, diminue la pression artérielle.

Optimiser la performance et protéger la santé mentale



La récupération implique de rebondir après des événements stressants. Tout le monde est stressé. Ce qui fait la différence, c'est comment nous réagissons et en récupérons. Certains problèmes de performance et de santé mentale peuvent découler de notre capacité à nous remettre du stress.

Qu'est-ce que la récupération?

Les performances optimales incluent la récupération.

Clé de l'endurance psychologique et prévention du stress chronique.

La récupération active est une activité intentionnelle visant à retrouver le niveau de fonctionnement optimal de travail.



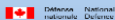




Conscience et réflexion critique

- Conscience** pour prévenir les blessures mentales:
- identifier pourquoi nous sommes vulnérables et sensibles à certains facteurs de stress en particulier;
 - comprendre nos codes et notre mode de fonctionnement personnel face au stress et dans les situations difficiles; et,
 - se préparer à faire face au prochain stressueur.

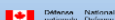
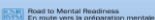
- Réflexion critique** permet de:
- cerner les défis et les changements à apporter;
 - choisir les meilleures actions pour soi-même, pour sa santé et son bien-être.



Donner des soins aux autres

Il peut être gratifiant de fournir des services et des soins d'aide aux autres. Faire une différence dans la vie des autres, dans leur croissance et leur santé peut être l'une des motivations principales du travail en tant qu'aidant, conseiller, thérapeute, membre du clergé, enseignant, professionnel de la santé et pour plusieurs autres professions.

Cependant, ce type de travail consomme beaucoup d'énergie, requiert une grande tolérance à l'ambiguïté, peut être une source de stress quotidien et comporte des défis spécifiques aux professions d'aide.



Donner des soins aux autres

- Les clients veulent des solutions rapides: nous les décevons lorsque les solutions que nous proposons prennent plus de temps et d'efforts que prévu.
- Parfois, nous ne sommes pas la bonne personne pour aider un client particulier.
- Parfois, les clients demandent de l'aide parce qu'ils ont un problème insoluble qu'ils veulent résoudre.
- Nos motivations et les objectifs de changement que nous souhaitons poursuivre ne sont pas en phase avec notre client.
- Parfois, les clients projettent leurs émotions négatives sur le clinicien traitant.
- Les clients peuvent avoir des besoins qui vont au-delà de ce qui peut être offert.
- Notre propre difficulté à dire non.
- Naviguer continuellement à travers les émotions négatives et la souffrance.


 Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

 Défense Nationale National Defence

Donner des soins aux autres

- La nature de l'occupation empêche les professionnels de parler à d'autres de leur travail.
- Faire preuve constamment d'empathie, de sensibilité interpersonnelle et d'écouter l'autre personne exclusivement.
- Les réglementations professionnelles et les normes d'exercice sont souvent inconnues ou mal comprises par ceux qui ne font pas partie de cette profession.
- Difficultés à mesurer le succès des soins et des services.
- Difficulté à accepter que tous les traitements ne réussissent pas.
- Manque de stimulation cognitive et ennui.
- Cynisme, critiques et manque de compréhension de la part de collègues et de gestionnaires.
- Peurs légales et éthiques.
- Risques de traumatismes émotionnels.

 Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

 Défense Nationale National Defence


Qu'est-ce que prendre soin de soi signifie?


Offrir des services et des soins aux autres fait partie inhérente de votre rôle. Cependant, il peut y avoir un risque de répercussion physique et mentale associé à ce rôle si on demeure uniquement axé sur les services ou les soins apportés aux autres.

Les **soins personnels** concernent activité que nous faisons délibérément afin de préserver ou d'améliorer notre santé mentale, émotionnelle et physique.

Il est important de:

- prendre conscience de ses propres besoins;
- d'être bienveillant avec soi-même; et,
- d'examiner les soins nécessaires à s'autoadministrer.

 Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

 Défense Nationale National Defence

Le code familial des Robinson



Les Robinson sont des gens très responsables et quand le niveau de défi augmente, ils « se retroussent les manches » et continuent à avancer en étant forts. Ils ont le droit d'exprimer de la colère, ce qui permet de relâcher la tension, mais ils ne doivent pas exprimer de la faiblesse ni de la vulnérabilité qui pourraient devenir contagieux. Ils n'ont pas le temps de se plaindre. Ils ne doivent pas exprimer de la tristesse parce que les larmes « c'est pour les faibles ». Les Robinson enregistrent donc que la tristesse ne sert à rien et qu'il faut foncer.

ROAD to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence

Comment êtes-vous encodé?



- Le code détermine:
- les valeurs;
 - l'identité;
 - les croyances;
 - les attitudes;
 - les comportements et les mécanismes d'adaptation; et
 - les choix.

ROAD to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence

Codes

Types de codes possibles pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social:

- Familial;
- Professionnel – Soins de la santé;
- Militaire-Fonction publique
- Leadership-Gestionnaire

s'additionnent et se renforcent



ROAD to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense Nationale National Defence

Quand le code devient un problème

- L'intensité des codes s'accroît lorsque des codes similaires s'additionnent.
- Déséquilibre:
 - Situation qui s'oppose à nos codes.
 - Situation "hors-code".

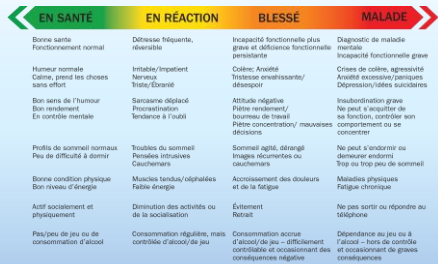
Avoir des codes très forts ou être «hors-code» à répétition peuvent être des facteurs qui conduisent à des blessures mentales.



Modèle du continuum de la santé mentale



Modèle du continuum de la santé mentale



Épuisement professionnel

Épuisement :

- exposition prolongée à des stressseurs; peu de reconnaissances et de soutien.
- accumulation de fatigue;
- prise de distance par rapport au travail:
 - faible concentration ou faible capacité d'attention;
 - réactions émotionnelles accrues.

L'individu n'est plus capable ou motivé à faire son travail de manière optimale.



National Defence

Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

L'épuisement professionnel est plus probable lorsque nous:

- avons des attentes élevées envers nous-mêmes;
- pensons que notre performance n'est pas suffisante;
- nous sentons inadéquat ou incompetent;
- ne nous sentons pas inapprécié pour nos efforts au travail;
- avons des exigences déraisonnables à notre endroit;
- occupons des rôles qui ne sont pas appropriés.

Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense nationale National Defence

Fatigue de compassion

Aux Indicateurs du continuum de la santé mentale peut s'ajouter :



Changements avec les clients/patients (Indicateurs de fatigue de compassion):

- Évitement de certains types de clients/patients ou ressentiment envers certains clients/patients.
- Annulation, remise de rencontres ou stratégies pour limiter le nombre d'heures clinique à l'agenda.
- Être préoccupé par ses clients/patients en dehors du cadre du travail.
- Impression d'être coincé ou sentiment d'impuissance dans le rôle d'aïdant.
- Sens exagéré des responsabilités.
- Sentiment d'inutilité, d'incompétence.
- Diminution de la tolérance et de l'empathie.
- Changement dans les comportements professionnels (ex: frontières, ton, discours, etc.).

Road to Mental Readiness
En route vers la préparation mentale

Canada Défense nationale National Defence
