



Aider les collègues en difficulté **Par Mary Ann Baynton**

De nombreux employeurs clairvoyants, conscients qu'ils sont désormais tenus par la loi d'offrir et de préserver un milieu de travail psychologiquement sain, établissent des politiques et procédures favorisant la santé mentale au travail. Toutefois, le soin de déceler une maladie mentale possible et de réagir à la situation est souvent laissé par défaut aux superviseurs et aux collègues des personnes en difficulté. Quel soutien peut-il leur être apporté?

À titre de consultant en santé mentale au travail, je me fais souvent poser des questions du type de celle qui suit :

J'ai un collègue qui semble de plus en plus troublé chaque jour. Souvent, il a l'air fatigué, perturbé et distrait. Le directeur, à qui j'en ai parlé, m'a dit qu'il continue à faire son travail et qu'il n'y a donc pas de problème. Je suis inquiet et je me demande ce que je devrais dire ou faire.

Le directeur affirme qu'aucun problème de rendement ne se pose actuellement, mais un employé peut avoir raison de se préoccuper du bien-être d'un collègue. Bien qu'il puisse exister des explications au changement survenu dans l'état de santé de l'intéressé, une intervention rapide peut réduire les risques que ses ennuis de santé deviennent chroniques ou s'aggravent.

Il n'incombe pas aux employés d'intervenir lorsque des collègues éprouvent des problèmes de santé, quels qu'ils soient. Cependant, si vous désirez tendre une main secourable aux personnes en difficulté, sachez que chaque situation comporte des éléments uniques en leur genre. Voici donc quelques options que vous pourrez considérer si les circonstances s'y prêtent.

1. Explorer la situation

- Dites à votre collègue qu'il ne semble pas être dans son assiette depuis quelque temps, et indiquez précisément ce que vous constatez. « Vous n'avez pas l'air bien portant comme d'habitude. Vous semblez perturbé et distrait. Est-ce que ça va? »
- Évitez de porter des jugements et de tirer des conclusions sur la situation. Plutôt, invitez votre collègue à parler de ce qu'il ressent. Une fois qu'il a terminé, répétez ce qu'il vient de vous dire et demandez-lui si c'est exact.
- Ne lui donnez pas de conseils sur les mesures à prendre, mais continuez à l'écouter et demandez-lui ce que vous pouvez faire pour l'aider. Il y a deux raisons à cette approche. D'abord, vous évitez de donner un mauvais conseil ou un conseil superflu – qui pourraient tous les deux avoir des conséquences non souhaitées. Ensuite, vous êtes en mesure de l'aider à se concentrer sur ce dont il a besoin. Lorsque nous sommes envahis par des pensées négatives ou effrayantes, nous risquons de perdre de vue ce qu'il nous faut pour passer outre à ces pensées.

2. Encourager le collègue à agir – lorsqu'il est prêt pour le changement

- Tentez d'aider votre collègue à préserver ses relations et sa réputation au travail, notamment en prévenant les conflits inutiles ou en évitant de passer à l'acte lorsqu'il ne va pas bien.

- Encouragez-le à profiter des pauses qui lui sont accordées pour faire une marche ou prendre une bouffée d'air frais. Se changer les idées et bouger peuvent finir par l'aider à augmenter sa concentration au travail.
- Aidez-le à se concentrer sur une seule étape à la fois. Tenter de tout « régler » d'un seul coup risquerait d'être insurmontable.
- S'il est surchargé, encouragez-le à dresser une liste des tâches qui lui ont été confiées; s'il se sent incapable de le faire, envisagez de lui offrir votre aide. Incitez-le à montrer la liste à son directeur afin de classer les tâches par ordre d'importance.
- Aidez-le à se concentrer sur les solutions plutôt que sur les problèmes. S'il est préoccupé ou perturbé par quelque chose ou par quelqu'un, demandez-lui ce qu'il aimerait faire pour s'attaquer à la situation; s'il ne sait pas comment procéder, faites-lui des suggestions, mais assurez-vous qu'il suit sa propre voie pour aller de l'avant. S'il a des difficultés au travail, consultez la liste d'idées d'accommodements figurant dans le site Web Le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West (www.strategiesdesantementale.com), et vérifiez si les suggestions qui s'y trouvent, notamment en matière de concentration, d'endurance et de relations en milieu de travail, pourraient lui être utiles.

3. Chercher un soutien additionnel

- Vérifiez si votre régime d'avantages sociaux offre des services qui pourraient être bénéfiques à votre collègue : acupuncture, massothérapie, services de psychologie, notamment.
- Suggérez à votre collègue de s'adresser à un professionnel des soins de santé – tel un spécialiste en santé au travail ou son médecin de famille.
- Selon ce qu'il vous a dit sur ses symptômes, cherchez des ressources dans la collectivité, en ligne et au travail. Faites-lui part du résultat de vos recherches et demandez-lui s'il a besoin d'autre chose.
- S'il n'est pas certain de ce qu'il ressent, proposez-lui de consulter *Se rétablir en travaillant* (www.strategiesdesantementale.com/wti) pour voir s'il pourrait bénéficier de l'une ou de plusieurs des approches ou des situations qui y sont décrites.
- S'il redoute que ses ennuis de santé ne se limitent pas au stress, incitez-le à remplir un questionnaire médical en ligne (www.checkupfromtheneckup.ca, en anglais seulement) et à communiquer les résultats à son médecin de famille.
- S'il a des problèmes personnels ou financiers, dirigez-le vers le Programme d'aide aux employés ou d'autres ressources communautaires traitant ce type de situations.

4. Prendre soin de soi en même temps

- Rappelez-vous que vous n'êtes pas un thérapeute. Suggérez à votre collègue de faire appel à des ressources appropriées et contentez-vous de continuer à lui offrir votre soutien. Ne consacrez pas des journées entières à discuter de ses problèmes. Aidez-le à se concentrer sur des solutions à ses problèmes au travail.
- Votre volonté d'aider un collègue en difficulté vous honore, mais ne le faites pas au détriment de votre santé et de votre bien-être.