



COVID-19:

Recommandations de bien-être psychosocial

**Professionnels
intervenant dans des
situations critiques**

ERIE

EQUIPO DE RESPUESTA INMEDIATA
EN EMERGENCIAS
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

PRÉAMBULE

Ces documents ont été rédigés en prenant comme référence ceux qui avaient été créés précédemment par les équipes d'intervention d'urgence immédiate (ERIE) d'intervention psychosociale et qui ont été spécialement adaptés à la crise du COVID-19.

Ils ont été rédigés par des volontaires spécialistes dans l'intervention psychosociale, ayant de l'expérience acquise dans d'autres crises et d'autres situations d'urgence, afin d'aider toutes les personnes qui pourraient avoir besoin de ces recommandations dans l'exercice de leurs tâches.

À tous ceux-ci. À toutes celles-ci. Merci.

1.- À qui s'adresse le présent document

Il a été rédigé spécifiquement en raison de la situation créée par la crise du coronavirus COVID-19. Nous avons tenu compte, entre autres, des manuels déjà rédigés par des équipes d'intervention d'urgence immédiate et de ceux publiés par le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Il s'adresse à toutes les personnes qui, dans l'exercice de leur travail ou de leur action volontaire, se sont occupées de personnes ayant contracté le COVID-19 ou de leurs proches parents, qui ont participé à des tâches de soutien à des dispositifs spécifiques dans cette crise ou qui continuent de travailler pour réduire la vulnérabilité des personnes dans le cadre de n'importe quel programme, projet ou action individuelle.

Il ne s'agit pas d'un document spécialisé destiné aux professionnels de la santé mentale, mais d'une collecte d'informations et de recommandations d'usage général.

2.- Justification

Les situations de crise ou d'urgence comme celle que nous traversons actuellement engendrent chez ceux qui y sont confrontés un certain nombre de conséquences physiques, sociales et psychologiques qui doivent être traitées.

Cette crise, en plus de partager de nombreux aspects avec d'autres, présente également quelques traits distinctifs qui font que la façon de l'aborder peut exiger des stratégies qui n'avaient pas été mises en place auparavant :

-Risque de contagion : Ce risque n'existe pas toujours chez les professionnels qui gèrent des situations d'urgence, ce qui ajoute un plus grand degré d'engagement personnel qui implique une difficulté supplémentaire.

-Impossibilité d'intervention directe : Même si l'intervention se fait de façon présenteielle, elle doit se faire avec du matériel de protection de façon à créer une barrière face à la personne à qui on prête assistance. Cela rend très difficiles la mise en place de stratégies de communication non verbale – même verbale – et d'autres qui complètent la gestion des cas pour ajouter de l'humanité et de la proximité.

-Incertitude quant à la durée : L'organisation et la planification des stratégies d'intervention varient généralement en fonction du temps que l'on prévoit que durera notre action. À l'heure actuelle, l'incertitude et la méconnaissance quant à l'évolution de cette crise contribuent à ce

que chaque jour l'intervention doit être évaluée et corrigée, ce qui ajoute un facteur de stress aux professionnel(le)s qui collaborent.

-Dimension communautaire : Bien que les situations d'urgence se caractérisent souvent par une approche qui dépasse le cadre individuel, les personnes qui interviennent gèrent habituellement leurs difficultés de manière personnelle. Dans cette crise, la dimension communautaire revêt une importance particulière, car sa résolution dépend d'un travail en commun et global. Un changement de perspective peut provoquer des conflits et retarder la réponse.

-Confinement et quarantaine : Ces circonstances si particulières ne se présentent généralement pas dans les situations critiques auxquelles les intervenant(e)s sont habituellement confronté(e)s. Le fait que leurs proches parents et leurs amis soient en confinement peut réduire le réseau social d'appui sur lequel ils et elles comptent habituellement. En outre, si des symptômes suspects commencent à apparaître, la personne doit être mise en quarantaine et se voit donc dans l'impossibilité de poursuivre ses tâches, ce qui peut accroître son sentiment de frustration et de rage.

De nombreuses études ont montré que, dans des situations d'urgence, les difficultés émotionnelles s'accroissent et que les réactions telles que l'anxiété, le stress et les symptômes dépressifs apparaissent souvent chez des personnes qui n'avaient auparavant aucun trouble psychologique.

Il est donc important de savoir ce qui se passe, d'interpréter correctement les symptômes de malaise et de mettre en place les mécanismes naturels dont disposent les personnes pour affronter la situation.

3.- Conséquences psychologiques habituelles

Les personnes réagissent à des situations imprévues d'incertitude par une réponse naturelle de l'organisme : la réponse d'alerte, communément appelée « le stress ».

Ce stress, en plus d'être la réaction naturelle de l'organisme face à une demande ou à une situation dangereuse, est responsable de l'activation des ressources pour affronter la situation. Lorsque cette réaction se prolonge dans le temps ou devient trop intense, elle cesse d'être adaptative et peut devenir un problème, affectant ainsi l'efficacité de l'individu. Si on ne traite pas le stress de manière adéquate, il peut même entraîner le développement d'une pathologie.

Durant et après ces situations, les personnes peuvent faire face à un ensemble de réactions qui sont une manifestation du fonctionnement de cette réponse au stress. Ces réactions sont normales et adaptatives et servent à mettre en place des stratégies pour affronter la situation.

Pour mieux les comprendre, on peut les classer en pensées, en symptômes physiologiques, en réactions émotionnelles et en comportements habituels :

Pensées

	
<p>Images et pensées associées au COVID-19</p> <p>Elles apparaissent souvent à des moments inattendus, même si la personne ne veut pas y penser</p>	<p>Cauchemars associés au COVID-19</p> <p>Ils peuvent être explicitement sur le virus ou sur des questions associées à la mort ou à d'autres dilemmes de l'humanité</p>
	
<p>Confusion et désorientation</p> <p>Désordre dans les pensées. Difficulté à classer les souvenirs récents</p>	<p>Problèmes de mémoire et de concentration</p> <p>Difficulté à retenir des informations récentes et à se concentrer sur des tâches spécifiques qui requièrent de l'attention</p>
	
<p>Perte de confiance et changement dans le système de valeurs</p> <p>Douter des valeurs et des croyances que l'on avait jusqu'à présent. Il peut également y avoir une perte de la foi, ce qui augmente le sentiment de vulnérabilité</p>	<p>Culpabilité</p> <p>Pour avoir dit ou fait quelque chose ou tout juste le contraire. Parce que l'on ne peut pas aider plus, parce que l'on se sent triste ou que l'on pense que l'on devrait se sentir autrement</p>

Symptômes physiologiques



Activation

Pouls accéléré, hyperactivité, excès d'activation, hypersensibilité, irritation intense



Douleur physique et corporelle

Maux de tête, d'estomac, douleur au niveau des articulations. Une fatigue physique peut également apparaître



Changement des rythmes du sommeil et des repas

Par excès ou par manque



Autres réactions peu communes

Tics, éruptions cutanées, allergies

Réactions émotionnelles



Tristesse, désespoir ou perte d'intérêt

Ce sont souvent des sentiments qui apparaissent pendant presque toute la journée



Pleurs faciles ou hypersensibilité

N'importe quelle information négative nous fait pleurer. Des émotions négatives apparaissent lorsque l'on pense à des situations associées au COVID-19



Peur ou crainte que quelque chose de désagréable ne se produise

On voit le monde comme une menace et non comme un lieu sûr. Cela fait que l'on conçoit l'avenir avec crainte



Apathie ou incapacité à ressentir

L'apathie ou l'absence d'envie de faire des choses sont souvent liées à de telles situations. Parfois les personnes éprouvent aussi des difficultés à ressentir des émotions

Comportements



Isolement, besoin d'être seul(e)

Besoin de ne pas rester en contact avec son environnement social, son environnement proche, ni même de façon virtuelle



Abus de substances nocives

Augmentation de la consommation d'alcool, de tabac ou d'autres substances entraînant la dépendance

Bien que ce soient là les réactions auxquelles on peut s'attendre, la façon d'affronter la situation et comment cela affecte la personne peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs :

- Type de tâche ou d'activité qui a été assigné à la personne intervenante.
- À proximité de personnes en situation de vulnérabilité (travaux d'intervention directe vs travaux de gestion, d'organisation et de planification).
- Type de groupe professionnel auquel elle appartient (personnel de santé, forces de sécurité, pompiers, etc.).
- Préparation, expérience préalable et formation professionnelle.
- Variables sociales et familiales (enfants ou ascendants à charge, situation de travail, etc.)
- Variables physiques et psychologiques (pathologies antérieures, événements vitaux stressants, situation émotionnelle actuelle, etc.)

Ces réactions ne se manifestent pas chez toutes personnes qui interviennent, mais il est important qu'elles sachent les reconnaître et les identifier pour être capables d'y faire face. Il est essentiel de savoir quand elles cessent d'être normales dans une telle situation, car cela constitue un critère important pour savoir s'il faut faire appel à une aide professionnelle.

4.- Quand demander de l'aide aux professionnels de la santé mentale

Bien que la plupart des symptômes disparaissent après un certain temps après la fin de la situation d'urgence, il est possible qu'un petit pourcentage de personnes puisse avoir besoin d'un soutien professionnel pour s'en remettre.

Les professionnel(le)s de la santé mentale sont très habitué(e)s à travailler avec les difficultés qui peuvent se présenter après une situation telle que celle qui nous occupe et, généralement, après leur intervention, les personnes sont en mesure de poursuivre leur vie sans difficulté.

Comme nous l'avons déjà dit, les réactions mentionnées au paragraphe précédent sont normales et habituelles au cours des premières semaines qui suivent l'intervention dans une situation critique, mais si on identifie certaines de ces variables, il faudrait demander une aide professionnelle :

Quand demander de l'aide professionnelle ?

- 01** L'intensité des symptômes est excessive ou disproportionnée
- 02** Après 4 à 6 semaines de la fin de la situation critique, les symptômes ne se réduisent pas
- 03** Si la personne souffre de ces symptômes, il se produit un changement brusque de sa personnalité
- 04** De graves difficultés apparaissent dans ses champs de développement : social, familial, au travail
- 05** La personne vit avec un degré de malaise significatif

5.- Recommandations de bien-être à l'intention des professionnel(le)s

Il s'agit là de recommandations qui fonctionnent habituellement pour faire face à des situations à forte charge émotionnelle, tant pour les professionnel(le)s qui se consacrent habituellement à cette tâche que pour les volontaires qui travaillent de façon sporadique dans des situations critiques.

- **Prenez soin de vos besoins de base :**

L'alimentation, l'hydratation, les besoins physiologiques et le sommeil ne doivent pas être négligés. Parfois, dans des situations d'intervention avec des horaires de travail prolongés, ces besoins passent au second plan. Le maintien de mauvaises habitudes peut entraîner des problèmes physiques à moyen terme.

- **Déconnectez**

Prendre un repos à temps permet d'offrir une meilleure assistance aux autres.

Dans la mesure du possible, permettez-vous de faire quelque chose qui n'a rien à voir avec le travail, qui vous reconforte, qui vous détend ou qui vous amuse : écouter de la musique, lire un livre, voir une série télévisée, faire du sport ou peindre, voilà quelques exemples qui peuvent servir à déconnecter du travail.

Les techniques de détente, de *mindfulness*, de méditation ou d'autres techniques associées à la prise de conscience fonctionnent aussi, à condition qu'elles soient utilisées de manière habituelle et que l'on s'y entraîne pendant un certain temps.

Respectez les temps de pause pendant votre journée de travail : certaines personnes peuvent se sentir coupables si elles ne travaillent pas sans arrêt ou si elles prennent du temps pour « déconnecter » lorsqu'il y a beaucoup de travail à faire. Mais le repos est nécessaire à la bonne performance et à la réduction des erreurs.

- **Planifiez un mode de faire en dehors du travail**

Les horaires et les habitudes que l'on avait avant l'état d'alerte ont complètement changé. Il faut donc planifier les horaires en réservant tous les jours du temps à l'exercice, aux *hobbies* et aux moyens de déconnexion, au contact avec nos proches et nos amis, du temps pour s'informer sur ce qui se passe, et, bien sûr, du temps pour le repos et l'alimentation.

- **Restez en contact avec vos collègues**

La recherche sur les soins accordés aux professionnels d'urgence parle de l'avantage du soutien mutuel. Parlez avec vos collègues avec lequel(le)s vous entretenez de bonnes relations et évitez l'isolement que cette situation peut provoquer en raison de la peur ou de l'anxiété.

Partagez les difficultés, mais consacrez aussi du temps pour partager les réussites à la fin de chaque journée de travail. Les sentiments et les émotions de tous les membres de l'équipe sont probablement très semblables, ce qui crée un sentiment d'appartenance et de normalité.

- **Partagez de l'information de façon constructive**

Communiquez avec vos collègues de façon claire et encourageante. Identifiez les erreurs ou les déficiences et transmettez-les de manière constructive pour les corriger : concentrez-vous sur la façon d'améliorer les choses et non sur la critique. Travail d'équipe : partagez les frustrations et les solutions, en tenant compte que la résolution des problèmes est une compétence qui profite à toute l'équipe.

- **Observez-vous et permettez-vous de demander de l'aide au besoin**

Détectez les signes de stress et apprenez à les gérer. Le réglage interne vous apportera de la stabilité face à cette situation de stress qui se maintient au fil du temps.

Rappelez-vous que des émotions désagréables vont apparaître et que cela est normal, ce n'est pas une menace, mais une façon de réagir face au danger.

Observez-vous pendant et après l'urgence, afin de pouvoir détecter tout symptôme qui se maintient au fil du temps, qui augmente en intensité ou qui vous nuit dans votre quotidien. Activez vos ressources personnelles et, au besoin, parlez avec un(e) collègue et/ou cherchez de l'aide.

À la fin du présent document, vous trouverez des infographies utiles qui présentent certains aspects dont nous avons parlé.

Comment gérer le stress face à la crise du **COVID-19**



Il est normal d'avoir des sentiments **de tristesse, de stress, de confusion ou de peur** pendant une situation de crise.

Parler à des personnes de votre entourage peut vous aider : communiquez avec vos amis et vos proches parents.



Tenez compte du fait que tout ce qui est dit sur le virus n'est pas toujours fiable.

Tenez-vous à jour et n'utilisez que des informations provenant de sources officielles et d'autorités sanitaires.



Évitez d'écouter constamment les nouvelles pour réduire la crainte et le sentiment d'alarme. Limitez le temps d'écoute et ne vous informez qu'à certains moments de la journée.



Pensez à toutes les **compétences et à toutes habiletés** personnelles qui vous ont servi par le passé pour faire face à des situations difficiles.



Si vous devez rester à la maison, ayez un mode de vie sain, qui comprend **un régime alimentaire adéquat, du repos, de l'exercice physique et le contact par téléphone avec des proches parents et des amis.**



Gérez vos émotions de manière saine et demandez de l'aide au besoin.

Si vous vous sentez débordé par cette situation, **contactez des professionnels de la santé mentale** qui peuvent vous conseiller et vous aider de manière saine.

Source: OMS

Pour plus d'informations, veuillez consulter:

www.cruzroja.es



COVID-19: 10 astuces pour votre bien-être en tant que volontaire



1

L'information procure de la sécurité. Reportez-vous à des médias officiels et évitez les « fake news ». Évitez la surinformation. Vous avez besoin d'informations justes pour contrôler en toute tranquillité ce que vous faites.

2

Prenez bien soin de vous pour pouvoir aider les autres. Comme on dit dans les avions, « Avant de mettre un masque d'oxygène à la personne qui vous accompagne, mettez-le vôtre ».

3

Essayez de continuer avec vos habitudes quotidiennes. C'est probablement de façon différente, mais pas dans leur essence. Maintenir les habitudes avant de vous coucher vous aidera à vous endormir.

4

Prenez soin de votre corps et de votre esprit. Mangez sain, léger et au moins trois fois par jour, et hydratez-vous souvent en évitant les boissons énergétiques, le café ou l'alcool. Et faites de l'exercice !

5

Prenez un instant pour analyser ce que vous ressentez et partagez-le. Cela va vous aider à relâcher la tension, à intégrer et à comprendre ce qui est en train de se passer. Si vous le partagez, vous verrez que ce sont des réactions normales face à une situation exceptionnelle.

6

Concentrez-vous sur le quotidien. N'anticipez pas les peurs ou les soucis que l'on ne sait pas s'ils vont vraiment se produire. Nous nous créons souvent des souffrances inutiles. Keep calm !

7

Appuyez-vous sur votre environnement. Sur votre équipe de la Croix-Rouge et sur vos êtres chers. Favorisez la communication et, si possible, faites des appels vidéo pour ne pas perdre la communication non verbale.

8

Faites appel à la créativité et à l'humour intelligent. Dans ces situations, cela nous aide à assimiler et à intégrer la situation de façon positive.

9

Ne banalisez pas votre risque, mais il ne faut pas non plus l'amplifier. Cherchez à être objectif / à être objective.

10

Il faut parfois SAVOIR DIRE NON. Rappelez-vous que cette situation nous concerne aussi en tant que personnes. Demandez de l'aide si vous en avez besoin, cela ne fait rien si vous devez vous retirer pendant un certain temps pour vous trouver mieux. Vous reviendrez avec plus de forces et serez très utile lorsque d'autres collègues, à leur tour, se trouveront mal.

