

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

Centre de formation Monbourquette

Par Nathalie Viens, M.Sc., T.S. et Sophie Latour, M.Sc., T.S.

Pour le Conseil central du Montréal Métropolitain – Conseil central de
la Montérégie CSN

Mercredi, 29 novembre 2017

Maison Monbourquette

- Notre mission : venir en aide aux personnes endeuillées par suite du décès d'un proche

- Nos services :
 - Ligne d'écoute (1 888 LE DEUIL)
 - Accompagnement individuel et familial
 - Groupes de soutien
 - Musicothérapie et art-thérapie
 - Centre de formation

Maison Monbourquette

- ➔ Nos coordonnées :
 - 1 888 LE DEUIL (1 888 533-3845)
 - maisonmonbourquette.com
 - formationmonbourquette.com
 - fondationmonbourquette.com
 - Suivez-nous sur facebook! 



Objectifs de la conférence :

- Sensibiliser le milieu syndical et les responsables des ressources humaines aux impacts que peut avoir un deuil sur un travailleur ou une travailleuse
- Outiller les délégués sociaux et les gestionnaires pour qu'ils soient en mesure de mettre en place des mécanismes de soutien appropriés

Plan de la conférence

- Introduction
- Exposé
 - Deuil en général
 - Manifestations du deuil
 - Particularités du deuil en milieu de travail
- Centration et échange en dyade
- Pause
- Exposé
 - Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil
- Exercice d'intégration et échange en triade
- Questions - Commentaires

Introduction

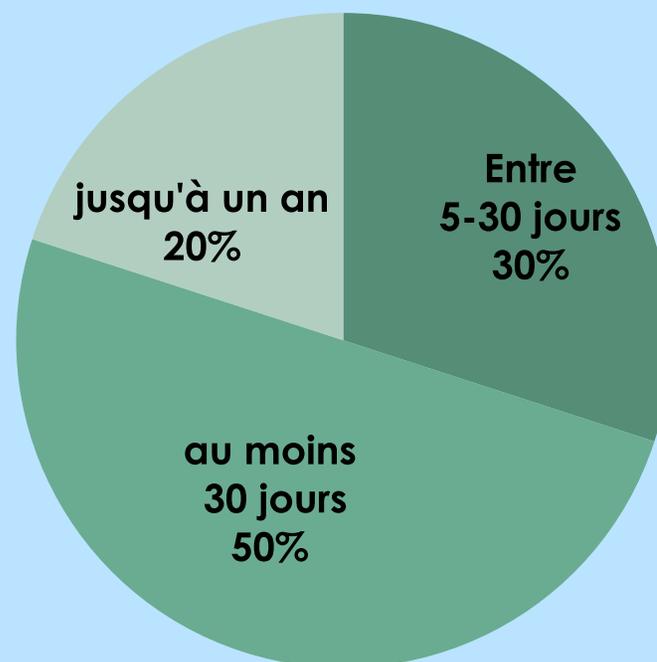
- Qui parmi vous a déjà vécu le deuil d'un proche?
- Qui parmi vous a déjà eu à soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil?

Introduction : statistiques

- ▶ 63 000 décès par an au Québec (Institut de la statistique Canada)
- ▶ Le deuil aurait coûté 37.5 milliards aux entreprises américaines en 2005 (Berthod et Magalhaes De Almeida)

Introduction : statistiques

Sentiment d'avoir été improductif au travail :



Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

Deuil : contexte social

- Dans nos sociétés occidentales, la mort est un sujet tabou
 - Augmentation de l'espérance de vie
 - Amélioration des progrès technologiques
 - Valeurs de nos sociétés
 - Valeurs du milieu de travail

Deuil : contexte social

- Si la mort est un sujet tabou, le deuil l'est tout autant
 - Malaise de l'entourage
 - Médicalisation du deuil
 - Diminution des rituels funéraires

- Conséquence : les endeuillés se retrouvent seuls face à la mort

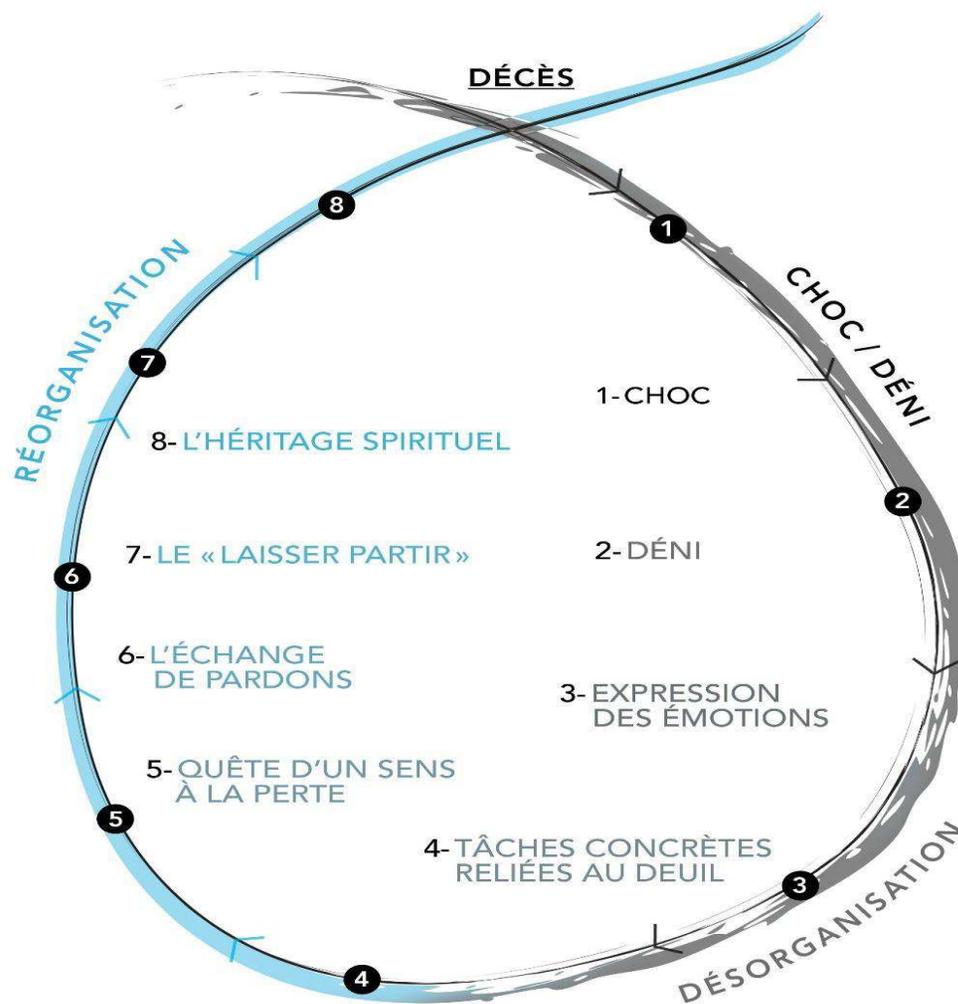
Deuil : processus d'adaptation

- Processus humain d'adaptation à la suite d'une perte
 - Mouvement normal de la vie
 - Pas un problème à résoudre ➡ paradoxe
 - Relié à l'attachement

Deuil : processus d'adaptation

- Chaque deuil est unique parce que :
 - chaque endeuillé est unique
 - chaque relation est unique

- Avantages du modèle de Jean Monbourquette en 8 étapes



Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

Deuil : manifestations

- Le deuil est épuisant physiquement et psychologiquement
- Les manifestations du deuil indiquent que la personne est occupée à intégrer l'événement du décès
- Temporaires

Deuil : manifestations physiques

- Fatigue,
- Nœud à l'estomac,
- Contraction dans la gorge ou dans la poitrine,
- Hypersensibilité aux bruits,
- Sentiment de dépersonnalisation,
- Difficulté à respirer,
- Faiblesse dans les muscles,
- Manque d'énergie,
- Bouche sèche

Deuil : manifestations cognitives

- Confusion,
- Dénier de la réalité,
- Perte de mémoire,
- Difficulté à se concentrer,
- Hallucinations,
- Préoccupations ou pensées obsédantes,
- Sensation que le défunt est présent

Deuil : manifestations affectives

- Choc,
- Tristesse,
- Culpabilité,
- Colère,
- Anxiété,
- Solitude,
- Impuissance,
- Soulagement,
- Sentiment d'abandon,
- Engourdissement

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

Deuil : manifestations comportementales

- Troubles du sommeil,
- Changements de l'appétit,
- Distractions,
- Isolement,
- Rêve du défunt,
- Évitement des objets du défunt ou attachement à ces objets,
- Recherche du défunt,
- Soupis, agitation excessive,
- Pleurs

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

Deuil : manifestations liées au travail

- Globalement, état psychique et physique affaibli, parfois hyperperformance
- Perte de sens au travail
- Culpabilité devant la baisse de productivité
 - Difficulté à reconnaître la perte de productivité, minimisation des erreurs commises

Particularités du deuil en milieu de travail

- ➔ Chevauchement des sphères privée, professionnelle, individuelle et collective
 - Trouver l'équilibre entre l'expression du chagrin et le contrôle de soi

Particularités du deuil en milieu de travail

- Attentes envers le travailleur ou la travailleuse :
 - Productivité, efficacité, rationalité, rapidité

- État de l'endeuillé :
 - Désorganisation, chaos, émotion, lenteur

- Attentes des collègues

Particularités du deuil en milieu de travail

- ➔ Difficulté du retour au travail : gérer les relations interpersonnelles avant les tâches
 - Tendance à l'évitement comme mécanisme de défense... des deux côtés
- ➔ Sentiment d'impuissance devant la mort
 - Impuissance de l'endeuillé
 - Impuissance de l'entourage

Particularités du deuil en milieu de travail

- ➔ Chaque deuil est unique
 - Certains endeuillés vont donner leur 200 %
 - Certains auront besoin d'assouplissement de leurs tâches, voire d'un arrêt de travail
 - D'autres trouveront un répit dans l'accomplissement leurs fonctions

Particularités du deuil en milieu de travail

- ➔ Lorsqu'un décès survient sur les lieux de travail
 - Selon les circonstances, il peut s'agir d'une expérience traumatique pour certains travailleurs ou travailleuses (mais pas nécessairement)
 - Il y aura processus de deuil dans la mesure où il y a un lien d'attachement avec la personne décédée

Particularités du deuil en milieu de travail

- ➔ Certaines particularités vont s'ajouter au deuil dans un contexte de mort traumatique:
 - Intensité du choc/trauma
 - Possibilité d'avoir été blessé ou témoin de l'événement
 - Médiatisation de l'événement
 - Poursuites judiciaires

➔ Centration

➔ Échange 2 X 2

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- ➔ Besoins des endeuillés :
 - Parler du défunt
 - Que ce qui est arrivé soit reconnu, nommé
 - Que soient pris en compte leurs sentiments de détresse
 - Que soit acceptée leur difficulté de voir leur vie interrompue alors que celle des autres continue

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- Dès le décès, manifestez-vous :
 - Offrez vos condoléances
 - Créez un lien humain avec la personne
 - Vérifiez ses besoins et ses attentes
 - Offrez votre soutien pour les tâches concrètes
 - Enjeu de la confidentialité

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- ▶ S'il y a maintien au travail, vérifiez les ajustements temporaires nécessaires :
 - Horaire de travail
 - Pauses plus fréquentes
 - Modifications de tâches
 - Diminution des heures/jours de travail
 - Modification de l'environnement
 - Modification des critères d'efficacité
 - Soyez réaliste si une évaluation de rendement est prévue

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- S'il y a un arrêt de travail :
 - Gardez le contact tout au long de l'arrêt de travail
 - Démontrez que le travailleur ou la travailleuse en deuil est important-e
 - Moyen et fréquence appropriés

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- ▶ Avant le retour au travail :
 - Vérifiez les modalités d'accueil souhaitées par l'endeuillé
 - Préparez le personnel au retour de leur collègue en conséquence

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

► Au retour :

- Établissez un plan pour les tâches à faire
- Demandez quel type d'aide la personne a besoin et offrez des ressources
- Planifiez des rencontres de suivi et évaluez comment ça se passe
- S'assurer que le travailleur ou la travailleuse est en mesure de faire son travail de façon sécuritaire

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- Autres suggestions :
 - Soyez à l'écoute, sans donner de conseils sur la façon de vivre le deuil
 - Acceptez les larmes sans chercher à consoler
 - Mentionnez le nom du défunt

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- ➔ Prenez soin des autres travailleurs et travailleuses
 - Des deuils peuvent émerger chez d'autres collègues
 - Certains travailleurs ou travailleuses connaissent peut-être le défunt
 - Offrez des ressources en fonction de la situation (DS, PAE, activité sur le deuil, etc.)

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- Soyez authentique :

« Je ne sais pas quoi te dire, je suis là pour toi. »

- Reconnaissez la réalité de l'endeuillé :

« C'est terrible ce qui t'arrive, nous allons faire tout ce qui est possible pour faciliter ton retour au travail. »

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

➡ À éviter :

- Les phrases qui nient la souffrance
« Ce n'était qu'un bébé, t'en aura d'autres. »
- Les phrases qui nient l'expression des émotions
« Ne pleure pas, changez-toi les idées. »
- Les phrases qui nient la compétence
« À ta place, j'aurais fait ceci... »
- Les phrases qui induisent la suspicion
« Avais-tu bien choisi le médecin, la clinique? »

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- Attitudes à privilégier :
 - Présence chaleureuse
 - Respect
 - Empathie
 - Bienveillance / Non-jugement

Comment soutenir un travailleur ou une travailleuse en deuil

- ➔ Techniques d'écoute active à privilégier :
 - Reformulation
 - Questions ouvertes
 - Silence

Exercice d'intégration

Identifier une situation que vous avez vécue avec un travailleur ou une travailleuse en deuil :

1. Quelles ont été les difficultés rencontrées ?
2. Avec ce que vous savez maintenant, quels changements ou aménagements feriez-vous ?
3. Quels ont été vos bons coups, vos qualités ou vos compétences sur lesquels vous pouvez compter dans le futur ?

Conclusion

Faire une place au deuil au travail :

*Trouver l'équilibre entre le privé et le professionnel,
entre l'expression du chagrin et le contrôle de soi...*

Bibliographie

- ▶ Beauthéac, Nadine (2002) **Le deuil, comment y faire face? Comment le surmonter?** Éditions du Seuil, Paris, 364 p.
- ▶ Berthod, Marc-Antoine et Magalhaes De Almeida, Antonio (2011) **Vivre un deuil au travail, la mort dans les relations professionnelles.** Éditions Les cahiers de l'EESP, Suisse, 295 p.
- ▶ Corbière, Marc et Durand, Marie-Josée (2011) **Du Trouble mental à l'incapacité au travail.** Les Presses de l'Université du Québec, Québec, 408 p.
- ▶ Monbourquette, Jean et D'Aspremont, Isabelle (2011) **Excusez-moi, je suis en deuil.** Éditions Novalis, Montréal, 165 p.
- ▶ Proulx, Mario (2010) **Vivre jusqu'au bout.** Éditions Société Radio-Canada et Bayard Canada Livres inc., Montréal, 311 p.
- ▶ St-Arnaud, Louise et Pelletier, Mariève (2013) **Guide: soutenir le retour au travail et favoriser le maintien en emploi.** Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, Université Laval, Montréal, 38 p.
- ▶ Worden, William J. (2009) **Grief Counseling and Grief Therapy: A Handbook for the Mental Health Practitioner.** New-York: Springer Publishing Company, 314 p.