

ÊTRE UN EMPLOYEUR TENANT COMPTE DES ÉVÉNEMENTS TRAUMATISANTS

Reconnaître les symptômes d'un traumatisme

Un traumatisme est la réaction du cerveau à un incident violent ou dangereux. Si une personne a subi un traumatisme, elle peut développer des réactions ou des symptômes pouvant avoir une incidence sur tous les aspects de son fonctionnement. Une personne ayant vécu un traumatisme peut réagir à quelque chose de banal (p. ex. un son) de façon inattendue (p. ex. pleurer, se fâcher ou décrocher) s'il y a un déclenchement. Voici d'autres effets courants d'un traumatisme :

- perte soudaine d'intérêt
- irritabilité
- flashbacks
- symptômes de dépression
- douleur physique ou fatigue chronique inexplicable
- difficulté à se détendre, semble tendu
- sursaute facilement lorsqu'on lui parle ou le salue
- regarde dans le vide, semble perdu ou n'a aucune réaction
- semble détaché de la conversation, a de la difficulté à suivre une conversation ou à porter attention
- incapacité à se concentrer ou à suivre des directives

Les chercheurs ont constaté qu'une personne vivant un traumatisme à maintes reprises ou de façon chronique, par exemple les victimes¹ de violence conjugale ou entre partenaires intimes (VC/VPI), peut souffrir d'un **trouble de stress post-traumatique (TSPT)** complexe. Les effets durables du TSPT ou du traumatisme peuvent comprendre des symptômes comme la douleur chronique, la fatigue chronique, les maux de tête et les problèmes gastro-intestinaux. Si le cerveau perçoit un danger constant, cela peut devenir trop difficile pour le système immunitaire, qui, en retour, réagira en présentant des symptômes physiques. Une personne victime de violence peut sembler distraite par moments, possiblement en raison de souvenirs traumatisants, ou comme moyen de se dissocier de la douleur.

Que peuvent faire les employeurs?

Bien qu'en général il ne soit pas de la responsabilité des employeurs de traiter ou d'aborder les traumatismes subis par leurs employés, les employeurs peuvent et doivent offrir un environnement et une approche sécuritaires tenant compte des traumatismes lors de l'intervention auprès d'employés cherchant de l'aide. Si un employé révèle qu'il est victime de VC/VPI, l'employeur devrait tenir compte du fait que l'employé est sans doute victime d'un traumatisme. Cela pourrait même expliquer certains de ses comportements au travail.

Si un employé devient très distrait ou inattentif ou est souvent en retard ou absent, l'employeur devrait le consulter avant de prendre des mesures disciplinaires, ce qui pourrait encore davantage traumatiser l'employé ou le mettre en danger. L'insécurité financière est un obstacle important pour quelqu'un qui tente de quitter une relation de violence. Si les employeurs font preuve de flexibilité en accordant des congés, des heures de travail flexibles, etc., ils pourront permettre aux victimes de conserver leur emploi et leur stabilité financière. Habituellement, le soutien est essentiel lorsqu'on fait face à la VC/VPI, et il peut jouer un rôle important pour que l'employé réussisse à surmonter des situations difficiles.

Les victimes de VC/VPI se sentent souvent impuissantes et n'ont pas de contrôle sur leur relation, leur foyer ou toute autre décision qui influence leur vie. Voilà pourquoi il importe de travailler avec elles pour prendre les meilleures décisions pour elles, quand il s'agit, par exemple, de l'adaptation de leurs conditions de travail, de la **planification de la sécurité** ou de la communication avec des fournisseurs de services. Les employeurs devraient demander à l'employé ce qui lui conviendrait le mieux, communiquer ouvertement et faire preuve de transparence sur ce à quoi l'employé peut s'attendre d'eux. Cette façon de faire peut favoriser les sentiments de confiance, de sécurité et d'autonomisation qui pourraient autrement être inconnus à l'employé.

Un aspect clé lorsqu'on tient compte des traumatismes est d'éviter les confrontations, tant verbalement que physiquement. Par exemple, avoir un espace confortable, confidentiel et sans jugement pour discuter au sein du milieu de travail est un moyen de faire en sorte que l'employé vivant un traumatisme à la maison ne se sente pas traumatisé davantage dans son milieu de travail.

Voici d'autres exemples de mesures de soutien tenant compte des traumatismes :

- Demander à l'employé s'il préfère discuter de sa situation derrière des portes closes ou avec la porte ouverte.
- Parler doucement sans élever la voix.
- Écouter attentivement et en faisant preuve d'empath

- Créer un environnement accueillant et éviter la surcharge sensorielle, ce qui pourrait causer un déclenchement (p. ex. éviter les bruits intenses ou un trop grand nombre de choses se produisant dans une pièce).
- Offrir de l'eau, du thé ou du café.
- S'asseoir avec les bras ouverts au lieu de croisés.
- S'asseoir à côté de la personne plutôt que derrière un bureau.
- Communiquer ouvertement en posant des questions à développement sans jugement ni condescendance.
- Offrir des ressources pouvant permettre à l'employé de trouver de l'aide, p. ex. les [ressources](#) offertes dans la présente trousse d'outils.
- Créer un environnement qui respecte [la confidentialité et la vie privée](#). Pour d'autres idées, consultez la fiche [Les politiques, les pratiques et les programmes de soutien en milieu de travail](#).

Les employeurs devraient faire attention aux mots et au ton utilisés pour réagir aux confidences d'un employé victime de VC/VPI. Lors de ces conversations, les employeurs devraient se poser les questions suivantes :

- Est-ce que j'humilie ou j'accuse la personne?
- Est-ce que j'essaie de prendre des décisions pour cet employé?
- Est-ce que je négocie calmement avec l'employé?
- Est-ce que je lui ai offert de l'aide, du soutien et mon approbation?

Les employeurs devraient prendre conscience de tout langage (dont le langage corporel) qui pourrait sembler menaçant ou nécessiter que la victime de VC/VPI décrive sa situation de violence, car cela pourrait la traumatiser à nouveau. Cette information n'est habituellement pas nécessaire pour cerner les mesures de soutien nécessaires à l'employé dans le milieu de travail.

¹Veuillez noter : le mot « victime » est employé tout au long de notre trousse d'outils alors que le terme « survivant » pourrait aussi décrire les personnes ayant fait l'objet de violence conjugale ou entre partenaires intimes. Bien que certains soient d'avis qu'ils ont survécu à l'expérience et d'autres qu'ils en ont été victimes, nous reconnaissons respectueusement que certaines personnes ayant subi de la violence croient qu'aucun de ces termes ne s'applique à elles.



Des gestes simples, la posture, le ton de la voix et les expressions du visage peuvent faire toute la différence pour que l'employé se sente en sécurité et pour éviter qu'il ne soit traumatisé davantage. On ne s'attend pas à ce que les employeurs traitent ou diagnostiquent le traumatisme, mais bien qu'ils fassent preuve d'empathie et de compréhension. En bref, tenir compte des traumatismes consiste à soutenir, à aider, à être rassurant et à être sensible aux effets traumatisants de la VC/VPI sur les victimes.

Ressources supplémentaires

- [Haskell, Lori. Les femmes, la violence et le traitement des traumatismes](#), Centre de toxicomanie et de santé mentale. Toronto, 2004.
- [Trauma and the Brain](#) (vidéo en anglais)
- [Klinic Community Health Centre Les traumatismes : Manuel sur les traumatismes](#), 2e édition, Manitoba, 2013