

Coordonnateur professionnel – Actualiser son rôle de soutien en contexte exceptionnel COVID-19

Le contexte actuel de pandémie amène le coordonnateur professionnel à soutenir les intervenants dans un contexte difficile de changements réguliers et d'incertitudes qui peuvent notamment générer stress et anxiété. (1)

HABILETÉS D'ACCOMPAGNEMENT MISES À PROFIT

Quelques habiletés d'accompagnement dans le changement sont mises à profit dans le contexte actuel, notamment concernant (2) (3) :

- Dimension affective :
 - Prendre conscience de soi et de sa réaction envers les autres.
 - Reconnaître la contribution de tous.
 - Mettre en valeur les forces et les bons coups de chacun.
 - Anticiper les réactions affectives lors d'un changement à venir.
 - Accueillir positivement l'expression des émotions et en reconnaître les causes.
 - Faire preuve d'empathie, d'ouverture et de bienveillance face aux réactions affectives.
 - Tolérer l'ambiguïté.
- Communication et collaboration :
 - Faire des suivis sur les échanges réalisés.
 - Suggérer des outils existant qui peuvent faciliter la compréhension du changement en cours (voir section Outils disponibles).
 - Faire connaître les forces et les bons coups en les diffusant.
 - Être proactif et innovant concernant les besoins qui émergent de la réalité.

VIGILANCE

Le coordonnateur, dans son rôle de soutien, devra notamment être vigilant (4) (5) :

- À maintenir un contact régulier avec son supérieur immédiat et les gestionnaires associés afin de s'assurer d'une communication fluide et que ses interventions comme coordonnateur n'aillent pas au-delà de ses fonctions.
- À respecter ses limites en écoutant ses signes de fatigue ou ses changements d'humeur (prendre des pauses).
- D'être indulgent envers ses propres capacités (on ne peut pas tout régler).

- D'être vigilant au travail en solitaire (solliciter vos collègues coordonnateurs qui vivent les mêmes situations que vous).
- À miser sur ses forces.

OUTILS ET RESSOURCES DISPONIBLES

Afin de soutenir les intervenants, le coordonnateur peut utiliser les différents outils et ressources mis à la disposition de tous :

- **Environnement numérique d'apprentissage (ENA)** : formations et outils disponibles en lien avec la COVID-19
<https://fcp.rtss.qc.ca/my/>
- **Site web Coronavirus (COVID 19) – Informations pour le personnel** : l'onglet Pratique professionnelle répertorie des documents de référence et outils cliniques en lien avec l'actuelle pandémie.
<https://www.ciussc-capitalesnationale.gouv.qc.ca/covid19/etat-de-situation>
- **Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)** : disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

PAEF 1 877 257-5557

Il est important d'être vigilant sur votre propre santé psychologique et vos besoins. N'hésitez pas à utiliser les outils, dont le PAEF en cas de besoin.

- (1) MSSS (2020) Stress, anxiété et déprime associés à la maladie à coronavirus COVID-19. (ENA)
- (2) Université du Québec à Montréal (UQÀM) (2018). Compétences d'animation et d'accompagnement d'un groupe de codéveloppement professionnel. Codev.action. 10 pages.
- (3) Lafortune, L. (2008). Compétences professionnelles pour l'accompagnement d'un changement - Référentiel. Presses de l'Université du Québec. 207 pages
- (4) Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) (2020). Repères d'intervention psychosociale en contexte de pandémie. CIUSSS du Saguenay – Lac St-Jean. 25 pages. (ENA)
- (5) CHU de Québec (2020). Stratégies pour mieux gérer votre stress et votre anxiété

Pour toutes questions concernant le contenu de cet outil, communiquez avec Noémie Boudreault-Castonguay, professionnelle conseil à la DSM.

Courriel : noemie.boudreault-castonguay.ciusscscn@sss.gouv.qc.ca

Téléphone : 418-821-8796.