

Scénario : aider un·e collègue

- Vous avez remarqué que votre collègue, qui est dentiste, est souvent en retard ces derniers temps. Deux membres de votre personnel débutent, et vous et votre collègue les encadrez plus que vous ne le pensiez.
- Votre collègue vous a dit que le travail de dentiste lui plaît toujours, mais que la partie de gestion du cabinet est devenue épuisante. Votre collègue ne fait de pause que si un·e patient·e annule son rendez-vous. Vous avez aussi remarqué que votre collègue a fait preuve d'impatience envers vos patient·e·s à quelques reprises. Quand vous vous parlez, il semble que votre collègue ne prête pas attention.
- Lorsque vous avez approché votre collègue au sujet des changements que vous avez remarqués, sa réplique était : « Je ne peux pas continuer de cette façon. Tout le monde irait bien mieux sans moi ».

Questions

1. Quels sont les signes ou indicateurs manifestés par cette personne?

2. Où cette personne pourrait-elle se trouver sur le continuum de la santé mentale (vert – en santé; jaune – en réaction; orange – blessé·e; rouge – malade)?

3. Comment l'approcheriez-vous? Que pourriez-vous dire ou faire?

Scénario : les quatre grandes stratégies

- Vous êtes propriétaire d'un cabinet dentaire achalandé. L'un de vos deux hygiénistes à plein temps est parti en congé médical pour trois mois. Avant la pandémie, il était facile de trouver de l'aide supplémentaire au besoin, mais il semble désormais impossible de trouver un bon remplacement temporaire.
- L'hygiéniste à plein temps a indiqué ne pas pouvoir continuer de travailler des heures supplémentaires en raison d'obligations familiales. Vous avez même commencé à vous occuper de certains des détartrages de routine vous-même.
- Les craintes financières pèsent lourd sur vos épaules, et vous vous inquiétez du moral de l'équipe. Vous avez toujours pu bien gérer le stress, mais vous vous prenez désormais à avoir des pensées négatives comme « je n'en peux plus ». Les inquiétudes constantes vous empêchent de dormir et affecte votre appétit.

Questions

1. Quels signes et indicateurs avez-vous remarqués?

2. Où pourriez-vous être sur le continuum (vert – en santé; jaune – en réaction; orange – blessé; rouge – malade)?

3. Laquelle des quatre grandes stratégies vous semblerait utile dans cette situation et dans quel ordre?

4. Et si un-e collègue, un-e membre de la famille ou un-e ami-e vivait ces expériences? Que pourriez-vous faire ou dire?



Scénario : aider un·e employé·e

- Un·e membre de votre équipe travaille comme hygiéniste dentaire. Au début des quarts de travail, cette personne vous dit être épuisée.
- Cette personne est d'habitude très amicale et loquace avec ses patient·e·s, mais dernièrement, elle dit très peu en effectuant les soins dentaires.
- Vous savez que, ces derniers mois, ce membre de votre équipe passe beaucoup de temps à s'occuper de ses parents âgés.

Questions

1. Quels sont les signes ou indicateurs manifestés par cette personne?

2. Où cette personne pourrait-elle se trouver sur le continuum (vert – en santé; jaune – en réaction; orange – blessé; rouge – malade)?

3. Comment l'approcheriez-vous? Que pouvez-vous dire et faire?

Scénario : EPI

- Plus tôt ce matin, une patiente en colère s'est présentée à votre cabinet dentaire et s'est plainte d'un manque de communication de la part de votre personnel pour répondre à ses préoccupations post-opératoires.
- Avant de partir, la patiente a menacé de porter plainte contre le cabinet parce qu'elle dit avoir reçu un traitement inutile et inapproprié.
- Suite à l'incident, un membre de votre équipe d'assistance dentaire a fait une crise d'anxiété aiguë et a été envoyé aux urgences. Toute l'équipe s'inquiète pour la santé de leur collègue et est stressée par les effets d'une plainte officielle sur la sécurité de leur travail.

Questions

1. Comment utiliseriez-vous l'EPI pour gérer cet incident et soutenir la santé mentale et le bien-être des employé·e·s ainsi que les autres membres de l'équipe?

2. Quelles questions poseriez-vous? Comment commenceriez-vous la conversation avec votre équipe?

3. Quels autres outils ou mécanismes de soutien pourriez-vous utiliser?