

## **GATINEAU ZONE - CANADIAN SKI PATROL**



### **CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT PROGRAM**

#### **DEALING WITH CRITICAL INCIDENTS:**

#### **FOLLOW UP ADVICE FOR RESPONDERS, FAMILIES AND FRIENDS**



#### **FOR THE RESPONDERS RECOVERING FROM THE TRAUMA**

Any person who has experienced a serious trauma may experience post-traumatic symptoms. Signs of a stress response may be physical, emotional or both. They may include the replaying of the incident, changes in sleeping habits, unexplained fatigue, erratic behaviour, a sense of helplessness, unusual fear and avoidance or denial.

You may experience many varying emotions such as fear, anger, sorrow, despair as well as a multitude of other emotions. Many of these symptoms may last a long time. The fact that they linger is an indicator that the stressor was extreme and abnormal.

Different types of stress can accumulate over time and these will NOT go away if you ignore them. The effect of accumulated stress can trigger more acute reactions in the responder. You need to talk to someone to avoid having them accumulate and become overwhelming. A CISM team member can assist.

Counselling can certainly help in those situations where symptoms remain for an extended time period. Generally, with appropriate support, the impact of the symptoms will diminish over time. However, if after a few months, these

symptoms linger, you should again contact a member of the CISM team for assistance. Professional counselling can be arranged as needed.

## **DO**

- Do talk ... it will definitely help.
- Do maintain your usual routine.
- Do eat well.
- Do spend time on relaxing activities such as hobbies.
- Do accept that your symptoms are perfectly normal reactions to an abnormal situation.
- Do connect with a CISM team member for assistance and support.
- Do learn more about delayed stress.
- Do expect that the situation will upset you.

## **DON'T**

- Don't avoid family & friends.
- Don't do anything to excess - drinking, smoking, etc.
- Don't try to explain away the incident or question your reactions and emotions.
- Don't expect immediate recovery - time is a great healer and you must give it time to work.
- Don't believe that you are the only one experiencing symptoms.
- Don't ignore your symptoms - they will not go away on their own.

## **FRIENDS AND FAMILY... WAYS YOU CAN HELP**

- Read through this brief guideline first to ensure that you have some familiarity with what your friend or family member is experiencing.
- Encourage the responder to talk about their experience and be sure to listen.
- Feel free to contact a member of the CISM team yourself if you also feel the need to talk.
- Do not try to minimize the incident or the effect it is having.
- Never say that you 'know how they are feeling'. Everyone has their own private feelings and you must accept their feelings as stated.
- Let them know that you are sorry the incident happened and that it is causing them distress.
- Healing takes time - don't try to rush it.
- Reassure the responder that their reactions are perfectly normal.
- Be careful not to introduce humour into the situation, as the lighter and brighter side may not seem funny or bright at all.
- Encourage counselling if you suspect that recovery is not happening.

- Ask your friend how they are doing but don't be surprised if they say nothing at all, as they may have trouble putting their exact thoughts into words.
- Never be judgmental of the actions performed at the time of the incident or give your version of the events.
- Be prepared to experience some of the same symptoms as your responder.

## **MOST IMPORTANTLY LISTEN TO THE RESPONDER**

- It is often difficult to sit quietly and listen while someone talks. Keep in mind that the process is about the responder and YOU are one of the resources available to assist in dealing with the incident and ultimately through the recovery process. This is a situation where they need to feel free to talk and you need to provide an accepting, non-judgmental and empathetic ear.

## **WHAT IS CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT (CISM)?**

- A seven-phase process designed to mitigate the impact of the critical incident on those who were involved.
- A means of educating about stress, stress reactions and survival techniques.
- A confidential process that allows those involved to share emotions they have experienced.

## **HOW TO INITIATE THE CISM PROCESS**

- The Gatineau Zone CISM team is a group of your patrol peers trained in crisis intervention. We are here to assist you as needed. All interactions are completely confidential. There is no note taking or record of any sessions.
- Please contact your Patrol Leader or the Gatineau Zone President in order to request a CISM session.

Contact information can be found on the Gatineau Zone website: [skipatrol.ca/Gatineau](http://skipatrol.ca/Gatineau)

Ottawa Distress Centre: [www.dcottawa.on.ca](http://www.dcottawa.on.ca)

Ottawa Distress Centre 24/7 helplines:

- Distress: 613-238-3311
- Crisis: 613-722-6914 or toll free 1-866-996-0991
- Text: 343-306-5550, 10 am - 11pm

Mental Health Services: [www.ementalhealth.ca/ottawa-carleton/crisis/index.php?m=crisis](http://www.ementalhealth.ca/ottawa-carleton/crisis/index.php?m=crisis)

Family Services Ottawa: <http://familyservicesottawa.org>

**Updated: September 2021**

## ZONE DE GATINEAU - PATROUILLE CANADIENNE DE SKI



### PROGRAMME DE GESTION DU STRESS À LA SUITE D'UN INCIDENT CRITIQUE

#### SUIVI EN MATIÈRE DE CONSEILS POUR LES SECOURISTES



#### POUR LES SECOURISTES QUI SE REMETTENT D'UN STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE

Toute personne ayant subi un stress grave peut présenter des symptômes post-incident. Les signes d'une réaction au stress peuvent être physiques, émotionnelles ou les deux. Ils peuvent inclure la mémoire l'incident se manifestant dans le subconscient, des changements dans les habitudes du sommeil, une fatigue inexplicable, un comportement erratique, un sentiment d'impuissance, une peur inhabituelle, l'évitement ou le déni.

Vous pouvez ressentir des émotions variées telles que la peur, la colère, la tristesse, le désespoir ainsi qu'une multitude d'autres émotions. Nombre de ces symptômes peuvent durer longtemps. Le fait qu'ils persistent est une indication que le facteur de stress était extrême et anormal.

Différents types de stress peuvent s'accumuler avec le temps et ils ne disparaîtront pas si vous les ignorez. L'effet du stress accumulé peut déclencher des réactions plus aiguës chez vous. Vous devez parler à quelqu'un pour éviter qu'elles ne s'accumulent et ne deviennent accablantes. Un membre de l'équipe du programme de gestion du stress suite à un incident critique peut vous aider.

Le soutien peut certainement aider dans les situations où les symptômes persistent pendant une période prolongée. En général, l'impact des symptômes s'atténue avec le temps lorsque vous recevez un soutien approprié. Toutefois, si ces symptômes persistent après quelques mois, vous devez à nouveau contacter un membre de l'équipe du

programme de gestion du stress suite à un incident critique pour obtenir de l'aide. Une séance avec un professionnel peut être organisée si nécessaire.

## À FAIRE

- Parlez... cela vous aidera certainement.
- Maintenez votre routine habituelle.
- Nourrissez-vous bien.
- Consacrez du temps à des activités relaxantes, comme des loisirs.
- Acceptez que vos symptômes soient des réactions parfaitement normales à une situation anormale.
- Contactez un membre de l'équipe du programme de gestion du stress suite à un incident critique pour obtenir de l'aide et du soutien.
- Apprenez-en davantage sur le stress différé.
- Attendez-vous à ce que la situation vous perturbe.

## À NE PAS FAIRE

- N'évitez pas votre famille et vos amis.
- Ne faites pas d'excès — boire, fumer, etc.
- N'essayez pas de minimiser l'incident ou de remettre en question vos réactions et vos émotions.
- Ne vous attendez pas à une guérison immédiate — le temps est un grand guérisseur et vous devez lui laisser le temps d'agir.
- Ne croyez pas que vous êtes le seul à ressentir des symptômes.
- N'ignorez pas vos symptômes — ils ne disparaîtront pas d'eux-mêmes.

## AMIS ET FAMILLE... COMMENT VOUS POUVEZ AIDER

- Lisez d'abord ce bref guide pour vous assurer que vous êtes familier avec ce que votre ami ou le membre de votre famille vit.
- Encouragez-le à parler de son expérience et veillez à l'écouter.
- N'hésitez pas à contacter vous-même un membre de l'équipe du programme de gestion du stress suite à un incident critique si vous ressentez également le besoin de parler avec quelqu'un.
- N'essayez pas de minimiser l'incident ou ses conséquences.
- Ne dites jamais que vous « savez comment ils se sentent ». Chacun a ses propres sentiments et vous devez les accepter tels qu'ils sont.
- Faites-lui savoir que vous êtes désolé que l'incident se soit produit et qu'il lui cause de la peine.
- La guérison prend du temps — n'essayez pas de la précipiter.
- Rassurez la personne interpellée en lui disant que ses réactions sont parfaitement normales.
- Veillez à ne pas introduire d'humour dans la situation, car son côté plus léger peut ne pas sembler drôle du tout.

- Encouragez la consultation si vous pensez que la personne ne se rétablit pas.
- Demandez à votre ami comment il va, mais ne soyez pas surpris s'il ne dit rien du tout, car il peut avoir du mal à exprimer exactement ce qu'il pense.
- Ne portez jamais de jugement sur les actions effectuées au moment de l'incident et ne donnez pas votre version des faits.
- Soyez prêt à ressentir certains des mêmes symptômes que la personne.

## **LE PLUS IMPORTANT ÉCOUTEZ LA PERSONNE**

- Il est souvent difficile de s'asseoir tranquillement et d'écouter pendant que quelqu'un parle. Gardez à l'esprit que le processus concerne l'intervenant et que vous êtes l'une des ressources disponibles pour l'aider à faire face à l'incident et, finalement, à se rétablir. Il s'agit d'une situation où la personne doit se sentir à l'aise de parler et où vous devez lui offrir une oreille attentive, sans jugement et empathique.

## **QU'EST-CE QUE LA GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE?**

- Un processus en sept étapes conçues pour atténuer l'impact de l'incident critique sur les personnes concernées.
- Un moyen d'éduquer sur le stress, les réactions au stress et les techniques de survie.
- Un processus **confidentiel** qui permet aux personnes impliquées de partager les émotions qu'elles ont vécues.

## **COMMENT INITIER LE PROCESSUS**

- L'équipe du programme de gestion du stress suite à un incident critique de la zone de Gatineau est un groupe de vos pairs patrouilleurs formés en intervention de crise. Nous sommes là pour vous aider au besoin. Toutes les interactions sont entièrement confidentielles. Il n'y a pas de prise de notes ni d'enregistrement des séances.
- Veuillez communiquer avec votre chef de patrouille ou le président de la zone de Gatineau pour demander une séance de gestion du stress suite à un incident critique.
- Vous trouverez les coordonnées de ces personnes et la brochure sur la gestion du stress suite à un incident critique sur le site Web de la zone de Gatineau, à l'adresse [skipatrol.ca/gatineau/fr](http://skipatrol.ca/gatineau/fr).

## **RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES**

Centre de détresse d'Ottawa : [www.dcottawa.on.ca/?lang=fr](http://www.dcottawa.on.ca/?lang=fr)

Ligne d'assistance 24/7 du Centre de détresse d'Ottawa :

- Détresse : 613-238-3311
- crise : 613-722-6914 ou sans frais 1-866-996-0991
- texto : 343-306-5550, 10 h - 23 h

Centre d'aide 24/7 : [centredaide247.com](http://centredaide247.com)

Services, aide et support en santé mentale : <https://www.esantementale.ca/ottawa-carleton/crisis/index.php?m=crisis>

Services à la famille Ottawa : <https://familyservicesottawa.org/fr/>

**mise à jour septembre 2021**