

LE TRAUMATISME DE L'ERREUR

À TOUS NOS MEMBRES

Vous avez très sincèrement et professionnellement tout fait pour prévenir les erreurs et gérer adéquatement le processus validation/préparation/vérification des ordonnances et des médicaments. Mais voilà que quelque chose vous a échappé. Malgré tous vos efforts à vérifier chacun des nombreux actes que vous posez quotidiennement, la réalité s'impose à vous : une erreur s'est produite.

Lorsqu'un tel événement survient, vous êtes souvent centré sur vos obligations professionnelles et la gestion des situations liées à l'erreur, ce qui nécessite toutes vos énergies intellectuelles. Il n'empêche que, dépendant des conséquences de l'événement, ou encore du jugement sévère que vous porterez sur vous-même, par exemple, vous serez fort probablement perturbé(e) émotionnellement, voire même bouleversé(e). Vous vous questionnez sur l'événement, vous vous remettez en question et ce que vous ressentirez sera pénible et parfois même, souffrant. Il ne faut toutefois pas vous négliger!

On sait aussi que par la nature même de son travail, le pharmacien est à risque de vivre un événement traumatique et donc de développer un trouble de stress post-traumatique (TSPT).

Bien que très souvent l'erreur soit considérée comme un « événement stressant » d'où découleront des symptômes anxieux, il faut se rappeler que l'erreur doit parfois être considérée comme un « événement traumatique » lorsqu'elle entraîne des conséquences graves. Dans ce dernier cas, des symptômes post-traumatiques sont susceptibles d'apparaître chez certaine personne.

Il faut faire bien attention ici de ne pas « pathologiser » systématiquement les réactions des personnes au prise avec de tels événements traumatiques. La majorité des



pharmaciens traverseront le traumatisme avec peu de séquelles. Les ressources psychologiques adaptatives seront mises en branle, le soutien de l'entourage sera suffisant et la majorité parviendra, après quelques nuits de sommeil plus difficile, à digérer ce qui s'est passé.

Il faut tout de même être conscient que pour toutes sortes de raisons, certains événements seront plus dévastateurs que d'autres d'un point de vue psychologique. On sait que chaque personne a une histoire psychologique, des valeurs, des croyances et des vulnérabilités. On sait aussi que par la nature même de son travail, le pharmacien est à risque de vivre un événement traumatique et donc de développer un trouble de stress post-traumatique (TSPT).

Les événements traumatisants peuvent donc faire des ravages psychologiques considérables que le pharmacien ne doit pas négliger. Les symptômes ressentis peuvent être incapacitants et affecter gravement le quotidien. Il peut arriver que l'événement soit constamment revécu, que le pharmacien fasse de l'évitement social soit par honte ou par manque d'intérêt et qu'une diminution marquée de la participation à des activités antérieurement sources de plaisir se fasse sentir. Il se

EN LIGNE BIENTÔT

CERTIFICAT D'ASSURANCE ET REÇU 2011-2012

www.farpopq.com

sentira seul, même dans son groupe d'amis et encore en famille. Il peut aussi arriver que sa capacité à ressentir des émotions particulièrement associées avec l'intimité, la tendresse et la sexualité soit nettement diminuée. Et que dire de l'activation neuro-végétative (difficultés d'endormissement ou sommeil interrompu, irritabilité ou accès de colère, difficultés de concentration, hyper-vigilance) qui empoisonne ses jours et ses nuits. La peur est souvent très présente, l'estime de soi en prend un coup, la culpabilité le ronge et la honte fait souvent partie du tableau. C'est ce qu'on appelle une souffrance significative et il faut aussi savoir que le TSPT s'accompagne souvent d'autres symptômes psychologiques dont la dépression.

Mais consulter un psychologue est parfois bien difficile pour quelqu'un qui n'a jamais eu besoin d'aide, qui a toujours bien performé et qui a toujours cru que « ça n'arrivait qu'aux autres ».

Si votre réponse psychologique naturelle à l'événement continue d'être envahissante après un mois de la survenue de l'événement, c'est que vous avez besoin d'aide extérieure. Pascale Brillon, Ph.D., psychologue-chercheuse et spécialiste dans l'évaluation, le traitement et l'étude des symptômes post-traumatiques, soutient que les données indiquent que près de 60% des personnes souffrant d'un stress post-traumatique continuent à souffrir de symptômes plus d'un an après l'événement traumatique. Et les personnes qui ne sont pas suivies thérapeutiquement peuvent demeurer symptomatiques pendant des années à la suite du trauma.

Mais consulter un psychologue est parfois bien difficile pour quelqu'un qui n'a jamais eu besoin d'aide, qui a toujours bien performé et qui a toujours cru que « ça n'arrivait qu'aux autres ». Or, le risque d'erreur fait malheureusement partie du métier et vous n'êtes pas à l'abri d'un tel événement. Il ne faut pas nier que le pharmacien baigne dans une culture de performance et de perfectionnisme depuis le début de ses études en pharmacie où l'erreur n'a évidemment pas sa place. Alors la probabilité que vous vous portiez un jugement sévère devant l'erreur est élevée et aura comme conséquence psychologique d'engendrer un état émotif douloureux.

Si vous réagissez fortement, il ne faut pas en avoir honte ou vous juger sévèrement. Il faut plutôt comprendre pourquoi vous réagissez autant. Et seul, il vous sera difficile de jeter un regard de sens et un regard critique objectif sur vous-même.



Rappelez-vous que l'erreur est parfois considérée comme « un événement traumatisant » et non simplement comme « un événement stressant ». Dans un tel cas, l'aide psychologique est non seulement possible et disponible, mais fortement souhaitable pour vous aider à « digérer » cognitivement et émotivement cette expérience traumatique. Le travail thérapeutique pourra se faire au niveau de vos interprétations cognitives, de vos croyances et valeurs fondamentales; il favorisera une remise en question de la signification de l'événement traumatique, diminuera la honte liée aux réactions posées avant et lors du trauma, diminuera votre évitement social s'il y a lieu et aidera à atténuer vos symptômes dépressifs qui pourraient se faire ressentir.

Dans un trauma, le travail psychothérapeutique aide à traiter cognitivement l'information différemment. Cette information, une fois considérée autrement n'aura plus besoin de revenir à la conscience sous forme de reviviscences et permettra ainsi une diminution des symptômes post-traumatiques. Chose certaine, un partenariat doit se créer avec votre thérapeute afin de permettre la mise en marche le plus rapidement possible de vos processus adaptatifs et ainsi diminuer en durée la présence de vos symptômes qui, il faut le dire, sont parfois très douloureux. Dans un trouble de stress post-traumatique, plus vous consultez tôt, meilleures sont vos chances de récupérer rapidement.

Alors n'hésitez pas à vous faire aider. Vous êtes humain après tout.