

Gestion de crise

Beaucoup de situations, et plus particulièrement dans le domaine de la santé qui est le nôtre, sont des situations provoquant des crises. En voici quelques exemples : l'annonce du diagnostic d'une maladie invalidante ou incurable, l'entrée dans la phase terminale de la maladie, l'échec thérapeutique, la nécessité de faire appel à des soins palliatifs, le décès imprévu lors d'une intervention chirurgicale, la découverte d'un handicap à la naissance...

Dans notre pratique de counseling, il nous arrive donc régulièrement d'être confrontés à de telles situations qui nécessitent de notre part des aptitudes et des compétences spécifiques.

La première intervention en situation de crise est d'éviter à la personne de passer de la crise à une situation extrême ou à un effondrement la privant de toutes ses capacités...

Ce dont a besoin une personne confrontée à une crise, c'est de savoir qu'elle n'est pas seule. Elle a besoin qu'on lui manifeste une preuve d'humanité.

Mettre des mots sur la situation... choisir ses mots...

Dans leurs souvenirs après la crise, les personnes reviennent souvent, y compris plusieurs années après, sur les mots prononcés dans la situation de crise en les classant en deux catégories : les «mots porteurs» et «les mots destructeurs». On a parfois l'impression que ces premiers mots ont une force d'empreinte positive ou négative. Les mots positifs sont toujours dans le souvenir des personnes ceux ayant exprimé l'espoir, la confiance en l'avenir, en eux.

Se risquer à dire quelque chose, s'adresser à la partie qui veut s'en sortir... Un silence trop long, une re-formulation, une question ouverte sont des techniques inadéquates dans une situation de crise. Le conseiller doit se mettre dans la position d'être un point de repère et d'appui.

Cela nécessite qu'il parle, qu'il verbalise ce qu'il ressent comme étant le besoin de la personne et y réponde, qu'il choisisse un ton de voix qui enveloppe la personne d'une couverture protectrice.

Toute personne en crise a besoin d'entendre des paroles qui arrêtent le crescendo de la crise.

Ex : «Peut-être est-ce que je me trompe, mais j'ai l'impression que vous avez besoin que quelqu'un vous réassure et vous dise qu'il pense que c'est possible pour vous de faire face à...»

ou bien :

«Je vous sens submergée, perdue,... mais je sens aussi une partie de vous qui veut s'en sortir... celle qui est venue me voir» [ou celle qui m'entend ou a besoin de m'entendre - si c'est vous qui avez été appelé sur les lieux de la situation].

Il sera possible de commencer ensuite à l'aider à mobiliser ses ressources pour faire face à la crise, c'est à dire seulement lorsqu'au cours des étapes précédentes, on a tout fait pour réduire l'état de crise ou de choc.

On dit souvent qu'il y a quatre questions qui viennent à l'esprit d'une personne en crise :

- Qu'est-ce qui m'est arrivé ?
- Qu'est-ce qui va m'arriver ?
- Que va-t'il se passer si la situation ne s'arrange pas ?
- Mes réactions sont-elles normales ?

Qu'est-ce qui m'est arrivé ?

Il est important que le conseiller aide la personne à reconstruire le fil des événements de manière à aider la personne à reconstruire ses représentations, à les articuler avec son système de croyances et à affecter du sens à ce qui s'est passé. Le sens donné par la personne en situation de crise sera modifié au fur et à mesure que la personne fait face à la crise.

L'important à cette étape est d'éviter le phénomène du trou noir.

Qu'est-ce qui va m'arriver ?

Cette étape est la suite logique de la précédente.

Elle montre que la personne commence à investir dans un futur possible pour elle, même si celui-ci s'exprime d'abord sous forme de craintes, de peurs, d'anxiétés.

Le conseiller pourra évoquer les démarches concrètes qui s'adaptent à la situation de la personne (ex : «je ne sais pas exactement ce que vous allez ressentir mais je peux vous dire que par rapport à ce qui vous est arrivé, il y a un certain nombre de démarches qui vous sont proposées comme...»). Dire qu'il existe des solutions, même si la personne ne peut pas s'en saisir tout de suite, revient à introduire le monde de la réalité et a pour effet de réduire l'anxiété qui est très grande à ce stade.

Que va-t'il se passer si la situation ne s'arrange pas ?

Cette étape est importante car elle correspond au décentrage de la personne par rapport à la situation à l'origine de la crise.

C'est le moment opportun pour :

- 1 - aider la personne à adopter un autre point de vue sur la situation,
- 2 - l'aider à saisir les opportunités créées par la crise. Toute situation de crise est aussi révélatrice de ressources personnelles jamais utilisées jusqu'alors par la personne parce qu'elle n'en avait jamais eu besoin.

Mes réactions sont-elles normales ?

Cette étape révèle deux choses. D'une part, la personne a besoin de savoir si elle va survivre à la modification de son système de croyances qui avaient déterminé sa conduite et sa vision du monde jusqu'à la survenue de la situation de crise. D'autre part, elle a besoin d'être réassurée par rapport à la puissance de ses émotions et de ses sentiments qui peuvent la choquer.