

DOSSIER interactif

COVID-19: ET APRÈS?

Crisalyence

Consultance en gestion psychosociale
des événements traumatiques

SOMMAIRE

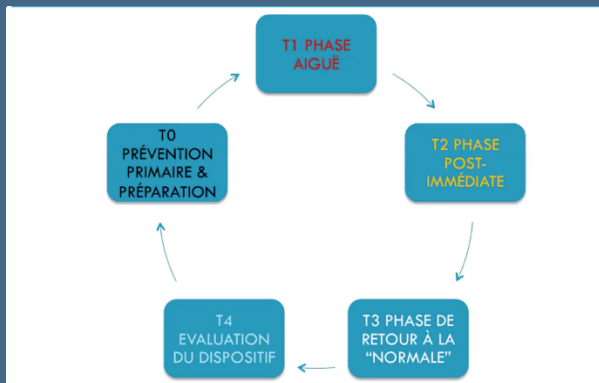
- N°1 Penser la crise dans une logique préventive
- N°2 Accompagner les effets de la crise dans une logique préventive
- N°3 Faciliter l'intégration de l'événement Covid-19 dans une logique préventive

*Par Delphine PENNEWAERT et
Françoise LEGROS*

Mai – Juin 2020



Le déconfinement ou le temps de la reconnaissance



Les temps de la crise-catastrophe du point de vue des gestionnaires de la crise (au mieux)
 Delphine PENNEWAERT 2020

Les premiers moments de la crise COVID-19 ont plongé les autorités gestionnaires dans une obligation de trouver des solutions rapides, réagir et prendre des mesures pour le plus grand nombre, la population dans son ensemble, sans trop de distinction, selon des paramètres de gravité et de priorité.

Cette posture, adaptée dans la phase immédiate, peut maintenant progressivement faire place à une démarche de travail par groupes cibles qui analyse et considère les besoins psychosociaux sous l'angle plus individualisé et dans une vision transdisciplinaire. Ceci est vrai tant pour la population générale que dans le monde du travail.

Un défi post-confinement du monde du travail est de faire une place à l'individualité.

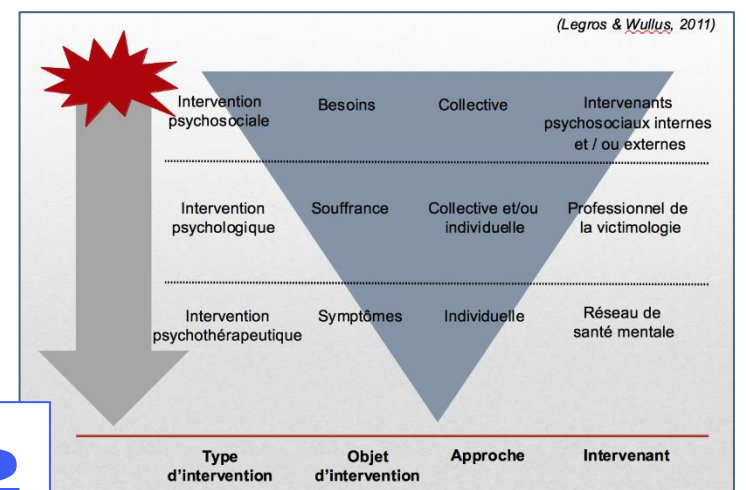
Les leaders ont à offrir autant de flexibilité au niveau institutionnel et d'adaptation que celle qui a été exigée au niveau des travailleurs pendant le confinement ou au travail pour ceux qui sont restés sur le pont.

Le temps de la reconnaissance des efforts et de l'engagement est venu. La poursuite sereine des activités en dépend.

Accompagner chaque phase de la crise COVID-19 par une posture d'intervention adéquate

D'une part, la circonscription de l'événement Covid-19 dans le temps est équivoque : le moment où le danger a été perçu comme réel diffère d'une personne à l'autre, tout comme le sera, nous l'anticipons, le moment qui marquera que le danger est levé. Cette particularité engendre le fait que le moment et le rythme de traverser les phases du vécu subjectif de la crise, identiques pour tous (phase d'impact, phase de réaction, phase d'intégration), seront différents pour chacun. Ceci génère une hétérogénéité des états et des besoins et leur cohabitation au sein de la population. D'autre part, à chaque phase correspond une posture d'intervention pour optimiser la réponse aux besoins.

En conséquence, il est nécessaire de promouvoir une cohabitation des différentes postures d'intervention, ceci dans la durée et ajusté à divers publics cibles.



Visionner la vidéo >

#2

Lors de la *phase d'impact*, une posture d'intervention dite **psychosociale** est recommandée. Celle-ci se caractérise par une attitude de présence active, c'est à dire, une proximité interpersonnelle avec la personne accompagnée, dans la simplicité (en opposition avec une position d'expert et avec la notion de distance thérapeutique). C'est cette présence active qui rend possible la guidance de la personne accompagnée. Il est important que ce soit l'intervenant qui cherche à créer proactivement le lien avec elle, tout en préservant l'autonomie de cette dernière. L'intervenant porte une attention constante à la balance ressources – besoins pour avancer pas à pas, avec précaution. Il considère les ressources internes et sociales présentes chez la personne accompagnée en parallèle à sa souffrance, pour la reconnecter à ses ressources. Du côté des besoins, son attention se porte sur :

- les besoins primaires (avoir un toit, boire, manger, se reposer, se sentir en sécurité),
- le besoin d'information - variable selon le rôle de chacun dans la crise,
- le besoin de reconnaissance (sentir qu'on existe dans sa singularité pour autrui),
- le besoin d'appartenance (se sentir en lien socialement parlant et le besoin de poser des rituels sociaux – mis à mal par le confinement et les mesures de distanciation physique),
- le besoin de reliance – mis à mal par définition étant donné le vécu de ruptures propres aux crises.

Lors de la *phase de réaction*, une posture d'intervention dite **psychologique** est de mise. Différents éléments peuvent être accompagnés par l'intervenant auprès des individus ou des groupes d'individus :

- les émotions et les sentiments : ceux-ci sont soit présents depuis la phase précédente, soit apparaissent au moment où le danger est levé, qui marque la transition entre les deux premières phases. Les émotions reflètent notre état intérieur (tristesse, colère, peur, joie, etc.) et nos besoins. Nos sentiments peuvent être contradictoires (fierté, honte, frustration, culpabilité, etc.).
- les deuils, dans le sens de ce qui a été changé, perdu ou brisé. Ceux-ci sont proportionnels au degré d'attachement et à l'ampleur des ruptures qu'ils occasionnent. Les réactions qu'ils génèrent se manifestent dès la réalisation de la perte.
- l'épuisement en lien avec l'activité physique et psychique très mobilisatrice de certains durant la phase aigüe de la crise.
- le stress cumulatif, lequel est lié à la durée et non à l'intensité. Le risque est l'apparition de stress chronique, avec le mal-être physique et physiologique qui y sont associés.
- les deuils traumatiques. Ceux-ci peuvent survenir à la suite de pertes privées ou professionnelles où les circonstances du décès particulièrement choquantes s'associent à une absence de ritualisation sociale, tel que les mesures de limitations sociales de mises lors du confinement.

Lors de la *phase d'intégration*, propre à la « mise en sens » de l'événement par l'individu, la posture d'intervention dite **psychothérapeutique** permettra de prendre en charge les symptômes qui témoigneraient d'un blocage dans le processus de d'appropriation de l'événement.



COVID-19: ET APRES? ACCOMPAGNER LES EFFETS DE LA CRISE DANS UNE LOGIQUE PREVENTIVE

Accompagner le déconfinement dans une approche psychosociale préventive

L'enjeu général du déconfinement est le même que celui du confinement, c'est-à-dire qu'il devra être social, réfléchi et nuancé.

Dans la phase dans laquelle nous sommes, c'est-à-dire une entrée timide dans une phase de réaction¹, les inégalités vont être d'avantage visibles dans les vécus et les impacts, autant qu'elles étaient présentes en amont de l'événement COVID-19, quoique muettes.

Nous pouvons craindre un effet cumulatif chez certains ayant vécu un ensemble de dommages dans les différentes sphères de vie (revenus, travail et conditions de travail, contacts sociaux, santé, etc.). A ce titre, plus que jamais, il est fondamental de respecter un principe de justice sociale. C'est-à-dire de regarder comment les mesures et les conditions de mise en œuvre (y compris les moyens) tendent à contribuer à l'égalité des droits et permettent le renforcement de la solidarité collective entre les personnes.

EN QUOI EST-CE IMPORTANT POUR MITIGER LE RISQUE D'IMPACTS PSYCHOSOCIAUX A MOYEN ET LONG TERME?

Au-delà d'une vision morale ou politique, renforcer les ressources communautaires a un impact sur la santé et le bien-être. Des mesures fortes et visibles auront un effet puissant au niveau symbolique et effectif sur la population.

Précisons que la notion de « communautaire » est à entendre ici comme ce qui fait contexte économique, politique, social et culturel, dans lequel les gens vivent et qui constitue des déterminants majeurs de leur état de santé et de bien-être.

L'action communautaire mise d'avantage sur la prévention que la réaction, une fois que le mal est là. L'idée est de considérer la personne dans une vision globale, en tant que « tout » avec ses besoins, plutôt que de la morceler en différents problèmes. La réponse aux besoins s'enracine dans la communauté locale d'appartenance dans une logique de travail participative dans laquelle l'égalité est centrale. Il n'y a pas de hiérarchie, souvent présente dans nos systèmes linéaires de santé, entre les aidés et les aidants ni, a fortiori entre intervenants, mais des différences de places liées aux rôles et aux compétences. Les difficultés rencontrées par les personnes sont analysées de manière globale et structurelle.

Cette approche nous semble particulièrement correspondre aux enjeux que nous traversons de par l'aspect multidimensionnel des impacts de la crise et des besoins : socio-économiques, de la santé physique et psychique, sur le travail, l'éducation, l'évolution professionnelle, culturelle. C'est une source de résilience collective en tant qu'agent de mobilisation et de développement social.

Une approche communautaire vise à intervenir directement sur les déterminants sociaux, économiques, politiques et culturels pour apporter une réponse globale aux besoins des personnes. Un principe d'égalité des droits qui permet un traitement similaire pour tous les citoyens mais aussi d'égalité sur le fond des relations de soins et d'aide.

Un principe d'équité qui permet de tenir compte des situations individuelles pour prendre des mesures justes et qui tiennent compte des réalités vécues au-delà des principes généraux pensés pour le plus grand nombre.

La psychologie de crise et l'expérience de catastrophes antérieures nous enseignent que la réponse aux besoins psychosociaux via la communauté d'appartenance diminue le risque de crise personnelle post-événement. D'une manière générale, les personnes touchées s'en sortent majoritairement bien si et seulement si ces besoins sont rencontrés et si les groupes plus fragilisés et moins munis bénéficient d'une attention et de mesures de soutien renforcé.

¹ Voir N°1 du dossier "COVID19 et après?"

Déconfiner l'expérience de quarantaine et d'isolement pour en pérenniser le positif

Le confinement aura placé chaque individu et chaque système face à la nécessité de s'adapter. Pour ceux qui ont continué leur activité professionnelle sous le mode du télétravail, les sphères familiales et professionnelles se sont juxtaposées. Pour tous, les relations sociales se sont virtualisées. Le confinement a mélangé les cartes qui constituaient le jeu qui était le nôtre lors de l'entrée en confinement, lequel définissait l'état d'équilibre ou de déséquilibre entre nos besoins et nos ressources pour y répondre. Et selon le nouveau jeu obtenu en résultante de ce qui précède, notre vécu lié à l'expérience de confinement aura été critique, neutre ou salubre.

Fort est à parier que le sentiment avec lequel chacun entame le déconfinement est de tonalité inverse au vécu de l'expérience de confinement. En effet, le confinement aura duré suffisamment pour que de nouveaux repères se soient ancrés, définissant une nouvelle « normalité » du quotidien, un nouvel équilibre. Au plus ces repères se seront ancrés, au plus le déconfinement constituera un nouveau changement pour l'individu et le placera face à la nécessité de s'adapter, à nouveau. Au plus ces repères auront été vécus de manière salubre, au plus le déconfinement engendrera un vécu de perte et d'appréhension. A l'inverse, lorsque le vécu du confinement aura été négatif, le déconfinement apportera des perspectives de soulagement et de satisfaction. La transition du confinement au déconfinement pose l'enjeu

d'éviter le vécu de nouvelles ruptures, et donc celui de crise, en générant le sentiment d'une continuité relative. Assimiler le déconfinement à un retour à la vie d'avant, comme si cette vie avait juste été mise sur « pause » par le confinement, serait une erreur qui reviendrait à nier ce qui a été vécu durant le confinement dans l'individualité de chacun et le collectif des systèmes. Le déconfinement marque le début d'une étape différenciée de celle en vigueur au moment de l'entrée en confinement par une multitude de vécus, de réflexions et de constats individuels et collectifs.

Adopter une posture prospective, une posture qui tient compte des bilans basés sur la réalité des vécus, est sans nul doute le plus indiqué durant cette transition pour éviter les écueils de déni et de drame qui sont en jeu. Cette posture implique de passer par la mise en mots ou la mise en expression, en art.

Mettre en mots accroît la visibilité et la lisibilité de l'expérience vécue, pour soi et pour les autres, l'expression des difficultés rencontrées, la mise en évidence du caractère complexe de l'expérience relatée et des ressources mobilisées, et l'émergence de questionnements relatifs aux valeurs ².

² F. Cros, L. Lafortune, M. Morisse (2009). *Les Écritures en Situations Professionnelles*. PUQ



COVID-19: ET APRES? ACCOMPAGNER LES EFFETS DE LA CRISE DANS UNE LOGIQUE PREVENTIVE

Mettre des mots sur les choses aide à conceptualiser et à avoir le sentiment de prendre part à la situation. Exprimer est une façon d'exister et d'être reconnu si ce qui dit est écouté. Cette expression peut être faite sous des formes moins « verbales », également artistiques en tant qu'œuvre humaine qui suscite des émotions et touche les sens.

A ce titre, le soutien du secteur culturel pour l'aider à exister trouve ici son sens au-delà du sauvetage des postes de travail, dans une réelle fonction psychosociale collective et/ou individuelle. A un niveau individuel, grâce à l'art, les adultes et les éducateurs entourant les jeunes et les enfants peuvent jouer un rôle de facilitateurs de l'expression des sentiments et des vécus via des supports d'expression indirecte ou non-verbale.

Même s'il faut garder à l'esprit que, tant que le risque de contagion reste présent, les comportements et mécanismes de défenses associés au doute, à la peur d'un danger réel peuvent perdurer, l'étape de déconfinement est un moment propice pour en faire un temps de

transition. Cela peut se faire via le bilan des expériences vécues au sein de chaque système : individus, couples, familles, équipes de travail, organisations et entreprise.

Pour mettre en mots et faire exister pour soi et pour les autres les vécus différenciés et les vécus collectifs au niveau des deuils et des pertes, d'un côté, et des (re)découvertes positives de l'autre côté. Pour poser des rituels qui contribueront à apaiser les premiers et poser des choix qui donneront une chance aux seconds de devenir pérennes.

La célébration dans la reconnaissance des efforts, des apports et le partage des apprentissages peut se faire à la suite de ce travail de prise de conscience, de deuil de ce qui a été perdu. Acter les choses et les célébrer met du rituel et remet du lien là où il y a eu de l'absence.

Deux outils-processus pour vous aider à faire un temps d'arrêt

Dresser le bilan du confinement au travail

- ✓ Ce qui a été perdu (personnes, opportunités, contrats, contacts, etc.)
 - ✓ Ce qui n'a pas été vécu ou ne peut plus l'être (événements, projets, etc.)
- } Rituels qui pourraient être posés
- ✓ Ce qui a été modifié au niveau
 - Des relations de travail
 - Du contenu du travail
 - De l'organisation du travail
 - De l'environnement de travail
 - Des conditions de travail
- ✓ Ce qui me déplaît dans ce qui a été modifié
 - ✓ Ce qui me plaît dans ce qui a été modifié
- } Ce qui pourrait être adopté de manière durable

Dresser le bilan du confinement à la maison

- ✓ Ce qui a été perdu (personnes, activités, contacts, etc.)
 - ✓ Ce qui n'a pas été vécu ou ne peut plus l'être (événements, activités, projets, etc.)
- } Rituels qui pourraient être posés
- ✓ Ce qui a été modifié au niveau
 - Des activités
 - De l'organisation familiale
 - De l'environnement (intérieur et extérieur)
 - Des conditions de vie
- ✓ Ce qui me déplaît dans ce qui a été modifié
 - ✓ Ce qui me plaît dans ce qui a été modifié
- } Ce qui pourrait être adopté de manière durable



*Psychologue du travail
Psychologue de crise*

Delphine
PENNEWAERT

Vous informer
Nous contacter

www.crisalyence.com
info@crisalyence.com
+32(0)10391634

*Psychologue du travail
Psychologue de crise
Fondatrice de Crisalyence*



Françoise
LEGROS



