



## Protocole du modèle En situation de crise : marchez, parlez et buvez de l'eau

Élaboré par Dre Patricia Fisher



Le protocole "En situation de crise : marchez, parlez et buvez de l'eau" a été développé par le Dr Patricia Fisher en 2012 en tant que stratégie pour aider un membre de l'équipe qui a été témoin d'un incident particulièrement pénible et déconcertant. Cette personne démontre alors une réaction au stress tout à fait normale.

Rappelez-vous que lors d'une réponse à un stress intense, notre corps est dans un état de fuite, de lutte ou de stupeur. Nous sommes alors inondés d'hormones de stress. Nous avons probablement une réaction négative au stress sur le plan physique, émotionnel ou cognitif.

La démarche par étapes présentée ci-dessous peut permettre de guider doucement et de façon sécuritaire une personne qui a une réaction négative au stress.

- **Viser d'abord la sécurité :** assurez-vous que la personne soit physiquement hors de danger. Demandez-lui de s'éloigner de la zone où s'est produit l'incident et de se rendre dans un endroit neutre et sécuritaire. Encouragez-la à sortir à l'extérieur si possible.
- **Boire :** demandez à la personne d'apporter une bouteille d'eau qu'elle boira pendant sa promenade à pied.
- **Marcher :** en l'absence de danger, vous pouvez marcher avec la personne. Dans le cas contraire, vous pouvez entreprendre ce processus au téléphone. Encouragez la personne à marcher d'un bon pas pour lui permettre d'éliminer une partie de sa détresse. Celle-ci peut ensuite ralentir le pas tout naturellement.

- **Normaliser et offrir du soutien :** expliquez à la personne qu'elle est en sécurité, qu'elle a une réaction normale au stress et que vous êtes là pour l'aider.
- **Demander un compte rendu :** demandez à la personne de vous décrire ce qui est arrivé dans ses propres mots. Si elle s'arrête à un moment particulier, encouragez-la à poursuivre en lui disant, par exemple, « Qu'est-ce qui s'est passé ensuite? ». L'objectif consiste à obtenir un récit complet, du début à la fin, jusqu'au moment présent où la personne marche en toute sécurité.
- **Remplir le rapport d'incident :** si vous travaillez dans un environnement où vous devez remplir un rapport d'incident, demandez à la personne comment vous pouvez l'aider à remplir ce rapport. Elle vous demandera peut-être de taper l'information qu'elle vous dictera ou tout simplement de lui offrir du support pendant qu'elle le remplit elle-même.
- **Respirer :** demandez à la personne de se concentrer sur sa respiration et d'adopter une posture d'ouverture pour diminuer graduellement sa réponse au stress, surtout quand elle aura arrêté de marcher.
- **Prochaines étapes :** après avoir écouté le compte rendu initial de la personne, demandez-lui ce qui pourrait l'aider à son avis. Désire-t-elle téléphoner à un membre de sa famille, manger quelque chose, faire une pause, retourner au travail? La personne doit faire ses propres choix en fonction de ses besoins personnels.
- **Offrir du soutien additionnel :** expliquez à la personne que vous restez à sa disposition. Encouragez-la à chercher tout soutien additionnel pouvant être offert (p. ex. programme d'aide aux employés, counseling, etc.)