

SUPPORTING SAFETY AND RECOVERY : STRATEGIES FOR CRISIS- INTERVENTIONS IN SCHOOL

Aider à la sécurité et au mieux-être :
stratégies d'interventions en situation de crise
dans les écoles

Jan-Erik SCHMIDT

*Psychologue et thérapeute systémicien
Centre de Formation de Psychologie Scolaire de TÜBINGEN (Allemagne)*

Introduction

Chère Véronique, Chère Francine, chers collègues psychologues de l'Éducation nationale. Merci de m'avoir invité à ce congrès et dans votre belle ville de Montpellier. C'est un grand honneur pour moi de vous parler aujourd'hui.

Je souhaite vous parler de quelques idées fondamentales dans le domaine de l'intervention en situation de crise dans les établissements scolaires, idées que nous avons acquises au cours de la dernière décennie et au-delà.

Ces concepts ont été recueillis, évalués et développés par de nombreux collègues dans différents pays du monde. Bernhard Meissner, psychologue allemand travaillant en milieu scolaire, fondateur d'ESPCT (European School Psychologist Center Training), a commencé à organiser des formations dans le domaine de l'intervention en situation de crise dans les écoles en 2002.

Avec son collègue Arthur Engelbrecht, des contacts ont été pris avec le Professeur Bill Pfohl des États-Unis, avec le Dr Shulamit Niv et le Dr Yehuda Shacham, d'Israël. Ces contacts ont été établis par l'intermédiaire de l'ISPA (l'International School Psychology Association) au moment des conférences annuelles (la participation à ces conférences annuelles est souhaitable)

De nombreuses données et documents ont été développés et utilisés par l'Association nationale des psychologues scolaires (NASP) des États-Unis et leur équipe d'intervention en situation de crises.

Les fondateurs d'ESPCT ont conceptualisé une formation pour débutants de 5 jours, puis une formation de perfectionnement de 5 jours pour une préparation à une intervention de crise dans les écoles. Plus de 1 200 psychologues dans toute l'Europe ont bénéficié de ces formations.

De nombreux ministères de l'éducation nous ont demandé des conseils afin de créer des équipes d'intervention en cas de crise ou la possibilité d'une formation au niveau régional. Certains d'entre nous devenus formateurs, gardent le contact et travaillent ensemble pour évaluer et développer nos stratégies et nos formations.

En cas d'attaque ou de catastrophe naturelle, les pompiers et les ambulances sont appelés en premier lieu. Mais peu après, de nombreuses autres personnes ont besoin de conseils psychologiques et d'aide. Ce que nous faisons, c'est de nous préparer à proposer ce type d'aide.

Les collègues et les écoles qui ont à faire face à une situation de crise pour la première fois déclarent souvent : « *nous ne sommes pas préparés* ». À la fin des formations, les participants disent généralement : « *maintenant je me sens prêt* » et, dans la plupart des cas, ils commencent à aider les écoles où ils exercent, à se préparer à gérer une possible crise.

L'intervention en situation de crise : un aspect différent de la psychologie à l'école

Se préparer à l'intervention en situation de crise et à organiser l'aide et le soutien dans cette situation sont des tâches différentes de celles de notre travail habituel de psychologue.

Nous avons besoin d'un mode d'action quelque peu différent et de certaines réflexions ou autres concepts. C'est parce que l'intervention en situation de crise demande une bonne gestion.

Après une crise, en plus du travail individuel, tel que le conseil ou la thérapie, nous devons appliquer notre savoir psychologique au « management » dans les écoles.

Nous devons souvent l'organiser pour une pratique cohérente pendant la gestion de la crise. C'est pourquoi dans ces cas nous devons travailler en équipe.

Pour moi, il est important de dire qu'aucun mode de travail ne doit être considéré comme plus ou moins efficace ou de qualité supérieure ou inférieure. Ils sont tout simplement différents. C'est un avantage, de pouvoir travailler de différentes façons.

Ce que nous pouvons espérer, en plus du remerciement des victimes, c'est davantage de respect et de reconnaissance de la psychologie de l'éducation, par les administrateurs et les politiciens.

Notre expérience nous a appris que les politiciens n'ont pas grande considération pour la qualité ou la quantité de nos conseils. Comme ils vivent de grandes tensions et demandent une action immédiate en cas de crise, ils nous sont donc reconnaissants pour nos conseils psychologiques et une aide aux victimes bien gérée.

Selon les lieux où arrivent les crises, cela peut prendre un certain temps avant que l'importance d'une aide psychologique soit reconnue par les administrateurs et les politiciens, mais nous voyons la courbe d'appréciation positive augmenter dans de nombreux pays.

Maintenant, que pouvons-nous faire et sur quoi pouvons-nous compter ?

Que signifie « crise » dans ce contexte ?

D'abord, que voulons-nous dire quand nous parlons de crise ?

Dans notre travail quotidien en tant que psychologues, nous travaillons avec les moments de crises individuelles. Mais dans le domaine de la gestion des crises et de l'intervention dans les écoles, nous avons affaire à des menaces, des blessures corporelles ou psychiques (spirituelles) ou des décès, qui touchent de nombreuses personnes.

Une Définition de Stein (2006) : « *La crise est une instabilité massive temporaire d'un système individuel ou social, accompagnée d'une perte du sens, de sécurité, d'une sidération et d'un besoin de soutien* ». La confrontation aux décès, aux blessures ou aux menaces, dans les écoles, conduit souvent à un large éventail de réactions chez les personnes touchées.

Une tentative de suicide d'un étudiant à l'école, une crise cardiaque, un décès pendant un cours, un accident d'autobus scolaire affectent de nombreux étudiants, enseignants, parents, administrateurs.

Qu'en est-il lorsque nous faisons face à des attaques terroristes ou des fusillades dans une école ? D'une part les choses se compliquent, d'autre part, être à l'école signifie également de nombreuses possibilités d'aide et de soutien, par exemple celle d'organiser des activités de groupe et de s'occuper individuellement des personnes. Il est possible de construire un groupe résilient.

Au cours des vingt minutes suivantes, je voudrais vous donner cinq éléments psychologiques fondamentaux qui ont été jugés empiriquement utiles et qui peuvent orienter nos stratégies. Je me réfère ainsi au travail d'un groupe de scientifiques, dirigé par le Professeur Stevan Hobfoll qui a publié cette revue en 2007. Après l'énoncé de ces cinq facteurs, je vous donnerai un aperçu de ce que nous enseignons dans la pratique, lorsque nous utilisons ces facteurs en cas de crise et la façon dont nous y répondons.

Les axes principaux d'une intervention rapide ou d'une intervention plus longue.

Promouvoir le sentiment de sécurité

Étant donné que le sentiment naturel d'être en sécurité est subitement perturbé en cas de crise, toutes les actions qui aident à retrouver un sentiment

de sécurité sont utiles. La quantité de symptômes est corrélée à la perte de ce sentiment. Les interventions possibles peuvent être :

- conduire les gens dans un endroit aussi sûr que possible le plus tôt possible ;
- offrir des aliments, des boissons, de l'air frais, de la chaleur ;
- donner des informations correctes (autant et aussi rapidement que possible et à plusieurs reprises, car le traitement cognitif des informations est perturbé). Une bonne coopération avec la police est nécessaire pour faire cela ;
- se garder des rumeurs ou de fausses informations. Former les élèves et les adultes à ne pas diffuser des informations non prouvées, cela peut causer des dommages supplémentaires ;
- aider à avoir des connaissances adaptatives sur les risques et les différences de situations ;
- mettre en garde quant à l'exposition à des stimuli inoffensifs qui pourraient être transformés en menace possible et exagérée ;
- informer sur les risques « d'invasion » par les médias.

Promouvoir l'apaisement

Une période de grande excitation suivie d'une période de torpeur est une réaction normale face à des événements traumatisants. Cela est utile pour faire face et supporter l'incident. Si l'excitation ou une grande torpeur se maintiennent, les processus vitaux, comme le sommeil, la nutrition, la prise de décision, peuvent être mis en péril. L'intervention doit contenir des éléments qui favorisent l'apaisement. Elle devrait également être proposée dans le calme.

Exemple d'attitude d'apaisement :

- Informer à propos des pensées et des sentiments aigus qui ne sont pas aussi dangereux que l'événement.
- Normaliser les réponses au stress (« *vos réactions sont des réactions normales à une situation anormale* »). Ainsi nous pouvons diminuer la crainte que quelque chose ne va pas.
- Pratiquer des techniques de respiration, une relaxation musculaire, une attention particulière, une technique d'immunisation au stress pour aider les gens à réduire les symptômes d'un pic de stress.
- Écouter de la musique relaxante.
- Donner des informations exactes au sujet des événements, de leurs conséquences et au sujet des réactions appropriées.
- Mettre en place des activités qui procurent des émotions positives.
- Éviter au maximum les médias.

Promouvoir le sens de l'efficacité personnelle et collective

Nous connaissons l'auto-efficacité. Elle sert en particulier à récupérer après un événement traumatisant, l'efficacité est utile pour faire face à l'événement. L'école peut jouer un rôle important dans le développement de cette efficacité.

- Donner aux victimes le contrôle de ce qui se passe le plus tard possible (*« comment voulez-vous traiter... »*).
- Former à la régulation des émotions.
- Former à des techniques de résolution de problèmes.
- Planification des événements et conduite de rituels, rassemblements, expression à travers les arts, gestion des salles et des espaces organisés par les étudiants et les enseignants concernés.

Promouvoir la capacité à être en contact

Le soutien social, le fait de ne pas être seul et le contact avec les proches sont considérés comme des éléments cruciaux dans la lutte contre le stress. Rendre possible pour chacun la possibilité d'être avec les personnes, avec lesquelles ils voudraient être (*« avec qui désirez-vous être en ce moment, demain, les prochains jours... ? »*). Étant donné que le manque de relations sociales est un facteur de risque lors du déclenchement du stress post-traumatique, nous devons repérer les élèves ayant moins de liens sociaux et intervenir est utile pour accroître la quantité et la qualité du soutien social. Les interventions collectives et communautaires peuvent être efficaces.

Valoriser l'espoir

La vision du monde morcelé et des pensées catastrophiques sont des réactions courantes. Les écoles peuvent aider les élèves à retrouver l'espoir en s'appuyant sur une évaluation réaliste des risques, en aidant à définir des objectifs positifs, en renforçant leurs points forts et en leur donnant l'occasion de se raconter. Les interventions en groupe ou en individuel peuvent être un moyen porteur d'espoir.

Chacun de ces facteurs a beaucoup d'aspects et de particularités dont il faudrait discuter. Lorsque nous essayons de le réaliser, nous sommes confrontés à un certain nombre de problèmes et nous ne nous attendons pas à ce que ce soit aisé. Mais nous pouvons déjà compter sur ce que nous pouvons faire par nous-mêmes et/ou en conseillant les administrateurs et les politiciens.

À quoi sommes-nous pratiquement préparés ?

Comment essayons-nous de réaliser ces objectifs ? Dans une situation de crise, notre organisme est très sollicité et nous devons faire face à notre propre trouble, quasi aucun d'entre nous n'est capable de faire des tâches compliquées pendant une situation de stress.

J'ai dû faire face à une situation très difficile durant mon premier emploi dans une maison de jeunes.

Pendant que je recevais une famille qui voulait connaître l'institution pour décider en seulement 30 minutes, s'ils voulaient y envoyer leur fils ou pas, un garçon de l'institution a été très agressif, il a brisé une porte et un bord de fenêtre en pierre.

J'étais stressé ! Je suis allé au téléphone et j'ai tenté d'appeler un collègue pour obtenir de l'aide. Ce qui s'est passé, c'est que j'ai tenté six fois de faire le numéro. Il m'était trop difficile de lire et de composer un numéro de téléphone correctement (pourtant je sais que je peux lire et composer un numéro de téléphone correctement), mais mon stress était si élevé, que je ne pouvais pas le faire sur le moment.

Quand les choses deviennent compliquées, notre plan d'action doit être simple.

Comment mener une équipe en situation de crise ?

De quoi devons-nous parler aux psychologues en milieu scolaire lors d'une première session ? Une première analyse de ce que nous connaissons sur la situation et qui en sont les victimes, des problèmes pratiques comme qui est disponible et à quelle heure ? Planifier une nouvelle réunion afin d'analyser et de revoir la situation. Qui va faire quoi à l'étape suivante ? Qui s'adressera à qui ? Qui prend soin de la documentation ? Comment nous tenons-nous informés ?

(Et beaucoup d'autres sujets. Dans ces situations nous apprécions de travailler avec des protocoles, car il est très facile d'oublier quelque chose).

Comment nous adressons-nous à l'équipe de l'école en situation de crise ?

Les enseignants et le directeur de l'école ont, en cas de crise, deux positions : celle de victimes et celle de générateurs de soutien pour les étudiants et le personnel.

Notre communication devrait le refléter. Nous enseignons comment associer les condoléances au respect de l'intimité de chacun et au soutien efficace des projets des prochaines étapes et des échanges avec les élèves et les parents.

Selon le degré de préparation que l'école a faite avant la crise et bien sûr selon le caractère de l'événement, notre soutien peut être minime, ou plus important. Parfois, nous donnons notre accord sur ce que l'école projette de faire, parfois, nous proposons de nouvelles idées ou nous aidons à la discussion et parfois nous pouvons gérer une séance d'équipe de crise.

Il y a d'autres questions auxquelles nous nous préparons et je n'ai pas assez de temps pour les expliquer en détail :

– Comment aider les enseignants à réagir face aux enfants et à leurs propres vécu? Comment aider les directeurs?

– Comment parler aux groupes de victimes, les informer et les conseiller?

– Comment les aider à s'en remettre (en groupes ou individuellement)?

– Et enfin, mais aussi d'une importance capitale : comment s'occuper de nous-mêmes et du personnel de secours?

Quand les écoles ont traversé une crise, une autre question se pose :

– Comment pouvons-nous améliorer notre préparation? C'est une très bonne chose à faire avant votre première expérience.

– **je remercie les participants de leur intérêt pour ce sujet.**

Thank you for your attention.

Traduction : Rosène de Saint Hilaire