

Guide



COMMENT PRENDRE SOIN DE SOI À LA SUITE D'UNE CATASTROPHE



CONTENU

INTRODUCTION	2
RÉACTIONS PRÉVISIBLES À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT EXTRAORDINAIRE	3
COMMENT FAIRE FACE À L'IMPACT ÉMOTIONNEL D'UNE CATASTROPHE	4
QUOI FAIRE LORSQUE LE SENTIMENT QUOI FAIRE LORSQUE LE SENTIMENT	7
COMMENT LA FAMILLE ET LES AMIS PEUVENT AIDER	9
APPRENDRE À VOIR LE BON CÔTÉ DES CHOSES	10
RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES	10
FEUILLE DE TRAVAIL N° 1 : FAIRE DES ACTIVITÉS AGRÉABLES	11
SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS.....	11
ÉTAPE 1 : CONSULTEZ LA LISTE DES ACTIVITÉS	12
ÉTAPE 2 : CHOISISSEZ UNE ACTIVITÉ	12
ÉTAPE 3 : ÉTABLISSEZ UN PLAN.....	12
FEUILLE DE TRAVAIL N° 2 : RÉOLUTION DE PROBLÈMES	13
ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROBLÈME	13
ÉTAPE 2 : FIXER LES OBJECTIFS.....	13
ÉTAPE 3 : FAIRE UN REMUE-MÉNINGES.....	14
ÉTAPE 4 : ÉVALUER ET CHOISIR LES MEILLEURES SOLUTIONS	14
ÉTAPE 5 : PASSER À L'ACTION	14

VOICI

La Croix-Rouge canadienne exprime sa reconnaissance aux organismes Phoenix Australia, Australian Centre for Grief and Bereavement, beyondblue ainsi qu'à la Croix-Rouge australienne, qui ont fourni le contenu original utilisé dans la rubrique « Veiller sur vous-même et votre famille après une catastrophe » de cette publication.

INTRODUCTION

Le Canada connaît son lot de situations d'urgence et de catastrophes, qu'il s'agisse d'incendies résidentiels, de pannes d'électricité ou d'inondations, en passant par des feux de forêt ou des ouragans qui, dans les cas extrêmes, peuvent perturber des régions entières. Ces sinistres peuvent frapper sans crier gare et causer beaucoup de souffrance et de détresse aux individus, aux familles et aux collectivités touchées.

Immédiatement après une situation d'urgence ou une catastrophe, une personne peut éprouver des sentiments allant de la confusion à la peur, ou encore adopter des comportements excessifs. Ce sont là des réactions prévisibles devant une situation extraordinaire.

Après un sinistre, la plupart des gens retrouvent une vie normale en faisant appel à leurs propres ressources, à leurs capacités et à leurs forces, ainsi qu'au soutien de leurs proches. La majorité des personnes reconstruisent progressivement leur vie pour finir par retrouver un sentiment de bien-être. Malheureusement, d'autres continuent à se sentir dépassés par les événements, sont incapables de se départir de leur sentiment de désespoir ou présentent des signes de détresse psychologique plus graves. Il est important de connaître la différence entre la réaction éprouvée devant un événement stressant ou potentiellement traumatisant et les signes indiquant qu'une aide supplémentaire est nécessaire.

Le présent guide a été conçu à l'intention des adultes et vous aidera à comprendre vos réactions ou celles de vos proches après une tragédie.

Vous y trouverez des conseils pratiques, des numéros à appeler ou des sites Web à visiter si vous avez besoin d'un soutien ou de renseignements complémentaires.

À la suite d'une catastrophe, il est important de ne pas oublier que vous n'êtes pas seul et que vous pouvez obtenir de l'aide.



RÉACTIONS PRÉVISIBLES À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT EXTRAORDINAIRE

Les événements stressants ou traumatisants comme les catastrophes peuvent laisser de profondes séquelles psychologiques. La gravité de ces réactions émotionnelles et physiques varie d'une personne à l'autre et leur intensité peut dépendre de la proximité de l'événement ou de l'ampleur des pertes découlant de la catastrophe.

Voici quelques réactions auxquelles on peut s'attendre après un événement traumatisant :

- sentiments de peur, de tristesse ou de colère;
- sensation d'être dépassé par les événements;
- sentiment d'apathie, de détachement ou d'isolement;
- difficulté à se concentrer;
- difficulté à faire des plans à long terme;
- tendance à pleurer constamment;
- souvenirs indésirables et récurrents ou cauchemars liés à l'événement;
- problèmes d'insomnie;
- questionnement constant (« Qu'aurai-je pu faire différemment? » ou « Que va-t-il se passer maintenant? »);
- ressasser sans cesse l'événement et inventer des dénouements différents afin de se préparer mentalement à une éventuelle catastrophe.

Certaines personnes peuvent se sentir complètement détachées de la situation, avoir de la difficulté à prendre des décisions ou chercher à s'isoler alors que d'autres se tournent vers la consommation d'alcool, de médicaments ou de drogues pour noyer leur douleur ou leur chagrin.

Ces réactions peuvent être très intenses, particulièrement la semaine qui suit l'événement. Cependant, dans la plupart des cas, elles se calment au fil des semaines, même s'il est possible que certaines personnes revivent ces réactions de temps à autre pendant une plus longue période. Toutefois, si vous remarquez que vous éprouvez de sérieuses difficultés à participer aux activités quotidiennes à la maison ou à effectuer votre travail, vous devez en discuter immédiatement avec votre médecin de famille ou un professionnel de la santé mentale.

La culpabilité du survivant

Certaines personnes ayant vécu un événement traumatisant peuvent se sentir coupables d'avoir survécu à une catastrophe ayant coûté la vie à des membres de leur famille, à des amis, à des voisins ou à d'autres membres de leur communauté. La culpabilité du survivant est un phénomène qui se produit couramment après une catastrophe, mais qui peut devenir problématique s'il se prolonge ou prend des proportions excessives. Ce sentiment peut aussi empêcher les gens de demander de l'aide (p. ex., ils peuvent se dire qu'ils ne méritent pas cette aide ou que d'autres en ont plus besoin qu'eux).

COMMENT FAIRE FACE À L'IMPACT ÉMOTIONNEL D'UNE CATASTROPHE

Après une catastrophe, il est important de retrouver un sentiment de sécurité et de contrôle. Les sinistrés ont besoin d'avoir accès à un endroit sécuritaire où obtenir de l'information sur leur famille et leurs proches ainsi que des services d'urgence. Voici quelques conseils que vous et vos proches pouvez suivre pour mieux faire face à la situation.

Prenez soin de vous

→ **Passez du temps avec votre famille et vos amis.**

À la suite d'une catastrophe, il est important de passer du temps avec vos proches et votre famille. Communiquez régulièrement avec des gens à qui vous faites confiance et qui sont là pour vous et demandez de l'aide et du soutien lorsque vous en avez besoin. Vous vous rendrez compte que les gens sont prêts à vous aider et ne demandent qu'à savoir ce qu'ils peuvent faire pour vous.

→ **Essayez de retrouver une routine.**

Il s'agit d'une étape cruciale, surtout si vous avez des enfants. Au début, cela peut être difficile en raison du chaos qui suit une catastrophe, mais essayez de trouver des moyens de revenir rapidement à votre routine d'avant la catastrophe, par exemple en observant des heures de repas régulières.

→ **Rétablissez de saines habitudes de vie.**

Malgré la situation instable dans laquelle vous vous trouvez, faites de votre mieux pour avoir une alimentation saine et faire de l'exercice régulièrement, même s'il ne s'agit que d'une petite promenade, car des études ont montré que l'activité physique peut améliorer l'humeur. Prendre soin de votre corps vous aidera à vous sentir plus fort pour surmonter l'épreuve que vous vivez. N'oubliez pas de vous reposer, de vous détendre et de bien dormir.

→ **Prenez du temps pour vous amuser.**

Faites des choses qui vous font plaisir. Ce conseil peut étonner par sa simplicité, mais les loisirs sont souvent relégués au deuxième plan après une catastrophe, les activités de reconstruction étant jugées plus importantes. Malgré tout, il est important de vous distraire, et la feuille de travail qui se trouve à la fin de ce guide peut vous aider à planifier des activités pour vous changer les idées.

→ **Autant que possible, évitez de regarder ou de lire la couverture médiatique qui est faite de l'événement.**

Même s'il est important de demeurer informé, trop lire ou écouter les nouvelles peut causer de la détresse.

→ **Mettez vos inquiétudes sur papier.**

Servez-vous de la feuille de travail sur la résolution des problèmes à la fin du présent guide pour rédiger une liste de vos inquiétudes et de vos préoccupations et pour définir les étapes pratiques à suivre pour trouver des solutions à vos problèmes. Faites une liste de toutes vos émotions et de leurs causes potentielles.

→ **N'ayez pas peur d'exprimer vos émotions.**

Pour certaines personnes, il peut être plus facile de décrire leur expérience par écrit que de vive voix. Même s'il est tout à fait normal d'éprouver une certaine détresse pendant le processus d'écriture, n'insistez pas si cela vous semble trop difficile ou pénible. Vous pouvez exprimer vos sentiments de bien d'autres façons comme le dessin, la peinture, la musique, le collimage, etc.

→ **Acceptez l'aide qui vous est offerte.**

Les victimes d'une catastrophe sont souvent des personnes qui n'ont jamais eu besoin d'une assistance gouvernementale ou de services de soutien et qui éprouvent de la gêne à accepter l'aide qui leur est offerte. Il n'y a pas de mal à accepter une main tendue, d'autant plus que vous feriez la même chose si la situation était inversée.

→ **Ne vous attendez pas à avoir des réponses à toutes vos questions.**

Lorsque l'impensable se produit, l'avenir demeure incertain et il est tout à fait normal d'être désorienté et troublé.

→ **N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul.**

Les situations de deuil ou de perte, le choc, la tristesse et le stress peuvent vous pousser à vous isoler. Cependant, n'oubliez pas que vous n'êtes pas seul. D'autres ressentent la même chose que vous et seront à vos côtés pendant le processus de rétablissement. Vous ne gagnez rien à vous isoler.

→ **Occupez-vous l'esprit à l'approche de la date de commémoration de l'événement.**

La date de commémoration de l'événement peut réveiller des souvenirs douloureux, particulièrement si la couverture médiatique est intense. Il est possible que vous soyez invité à des événements officiels de commémoration, ainsi qu'à des activités informelles organisées par les proches des victimes. Tout cela peut être difficile à vivre et vous devez vous y préparer afin d'en réduire l'impact émotionnel. Par exemple, essayez d'éviter de consulter les médias et les réseaux sociaux, faites des activités qui vous détendent et entourez-vous de personnes sur lesquelles vous pouvez compter.

→ **Planifiez votre avenir.**

Les catastrophes sont malheureusement inévitables. Lorsque vous vous sentirez prêt, mettez cette expérience à profit pour vous préparer en cas de catastrophe future. Le site Web de la Croix-Rouge (www.croixrouge.ca) contient des renseignements utiles à cet effet et le site Web de Sécurité publique Canada propose l'outil en ligne *Préparez un plan* afin de vous aider à préparer un plan d'urgence en neuf étapes faciles à l'adresse www.preparez-vous.gc.ca/

Il peut être tentant de se livrer à des activités non constructives pour surmonter le traumatisme causé par une catastrophe. Cependant, celles-ci pourraient nuire à votre processus de rétablissement.

→ **Se tourner vers l'alcool ou les drogues pour surmonter son traumatisme.**

L'alcool et les drogues vous procureront peut-être un sentiment de bien-être à court terme, mais si vous en faites un usage prolongé ou excessif, vous risquez d'être confronté à de graves problèmes qui toucheront aussi vos proches.

→ **S'occuper sans arrêt et consacrer trop de temps au travail.**

Se tenir occupé n'est pas une mauvaise chose en soi, mais se jeter à corps perdu dans le travail ou dans d'autres activités pour éviter de faire face à ses sentiments peut avoir des effets négatifs à long terme.

→ **Avoir des interactions stressantes à la maison ou au travail.**

Il n'est pas toujours possible d'éviter les situations stressantes, mais dans la mesure du possible, essayez de réduire les conflits avec vos proches et vos amis.

→ **Se couper de sa famille et de ses amis.**

Prévoyez des moments de solitude si vous en avez besoin, mais n'en abusez pas.

→ **Cesser de faire des activités qui vous plaisent.**

Après une catastrophe, les gens ont souvent du mal à se faire plaisir au milieu de toute la souffrance qui les entoure. Mais cette attitude n'aide personne, bien au contraire. Essayez de faire des activités agréables, cela vous fera du bien et en fera également aux gens qui vous entourent.

→ **Éviter de parler de ce qui s'est passé.**

Les victimes d'un événement traumatisant ne sont pas prêtes à parler de leur expérience au même moment. Cependant, la plupart d'entre elles se sentent soulagées de pouvoir se confier à une personne de confiance et de lui dire ce qu'elles ressentent.

→ **Prendre des risques ou des décisions importantes.**

Après une catastrophe ou un événement traumatisant, il arrive souvent que des personnes prennent des risques inutiles ou apportent des changements majeurs à tous les aspects de leur vie personnelle ou professionnelle. Cependant, ce n'est pas le bon moment de prendre de telles décisions. Prenez votre temps et soupesez vos décisions avant de bouleverser votre vie.

QUOI FAIRE LORSQUE LE SENTIMENT DE DÉTRESSE PERSISTE?

Les personnes qui ont vécu une situation traumatisante passent souvent par toute une gamme d'émotions, et cela est tout à fait normal. Cependant, si ce sentiment de détresse persiste, elles risquent de développer des problèmes de santé mentale comme :

- la dépression;
- un deuil prolongé ou compliqué;
- le syndrome de stress post-traumatique;
- des troubles de l'anxiété;
- des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues.

Les personnes qui sont profondément traumatisées peuvent avoir besoin de beaucoup de temps pour s'adapter aux changements et retrouver le sentiment de retour à la normale.

Pour savoir si vous ou vos proches réagissez de façon normale ou inhabituelle, consultez la liste de signes avant-coureurs suivants.

Signes avant-coureurs

Si vous ou un proche présentez l'un des symptômes suivants, demandez l'aide d'un professionnel :

- La personne ressent un sentiment de détresse intense qui l'empêche de mener ses activités quotidiennes.
- Elle ressent une peur panique sans raison apparente.
- Elle présente des signes de panique : rythme cardiaque accéléré, essoufflement, tremblements, étourdissements et envie soudaine de se rendre aux toilettes.
- Elle évite toute activité qui lui rappelle l'événement au point de ne plus pouvoir effectuer ses tâches quotidiennes.
- Elle ressent une culpabilité excessive par rapport à des choses qui ont ou n'ont pas été dites ou faites.
- Elle perd tout espoir en l'avenir.
- Elle a des pensées suicidaires ou d'automutilation.

En règle générale, vous devriez consulter un professionnel de la santé si vous sentez que vous êtes dépassé par les événements, notamment dans les cas suivants :

- Vos problèmes vous semblent insurmontables.
- Vos réactions émotionnelles semblent se prolonger.
- Vous avez de la difficulté à effectuer vos activités quotidiennes ou à bien vous entendre avec votre famille et vos amis.

Pour beaucoup de personnes, consulter un conseiller, un chef spirituel, un médecin ou un psychologue contribue grandement au processus de rétablissement. Décider de faire appel à une aide professionnelle est un choix judicieux qui peut vous aider à retrouver votre force émotionnelle et à recouvrer votre résilience.



COMMENT LA FAMILLE ET LES AMIS PEUVENT AIDER

→ **Donnez un répit à la personne qui vient de vivre une catastrophe.**

Il est important de reconnaître que la personne vient de vivre un événement extrêmement stressant et qu'elle aura besoin de temps et d'espace pour faire le point sur ce qu'elle a perdu. Vous pouvez lui offrir votre aide pour effectuer certaines tâches, par exemple vous occuper des enfants ou l'aider à remplir les formulaires d'assurances. N'oubliez pas que la personne traumatisée risque d'avoir besoin du soutien de sa famille et de ses amis pendant encore longtemps.

→ **Faites preuve de sensibilité.**

Si la personne n'a pas été blessée et que sa propriété n'a subi que de légers dommages, évitez de dire des phrases comme : « Au moins tu es encore en vie/ta maison est pratiquement intacte ». Cette personne vient de vivre une expérience traumatisante et vous pourriez accentuer son sentiment de culpabilité en suggérant qu'elle s'en est mieux tirée que ses amis ou ses voisins qui ont subi des pertes plus importantes.

→ **Choisissez soigneusement les nouvelles que vous regardez ou écoutez.**

Après une tragédie, les personnes sinistrées peuvent être tentées de consacrer la majeure partie de leur temps à écouter les nouvelles, mais cela peut avoir un impact négatif, surtout sur les adolescents et les enfants. Si les images perturbent la personne, éteignez la télévision et faites autre chose.

→ **Parlez de la situation.**

Évitez d'ignorer ou de minimiser la situation et ne découragez pas la personne si elle souhaite parler de son expérience. Offrez-lui une épaule sur laquelle pleurer et une écoute attentive. En revanche, il est tout aussi important de ne pas forcer la personne à décrire l'événement ou à s'en souvenir si elle n'est pas prête. Parfois, les gens font des remarques qui se veulent utiles, mais qui ont comme résultat d'accentuer le sentiment d'isolement ou d'incompréhension de la personne traumatisée. Il faudrait par exemple éviter les formules du type : « Tu dois oublier ce qui s'est passé » ou « Je sais exactement ce que tu ressens ».

→ **Demandez de l'aide.**

Si les symptômes persistent ou causent un sentiment de détresse important, encouragez la personne à demander l'aide d'un médecin, d'un chef spirituel, d'un psychologue, d'un travailleur social, d'une organisation de soutien ou d'un organisme spécialisé en santé mentale.

→ **Privilégiez la simplicité.**

N'oubliez pas qu'offrir du soutien n'a pas besoin d'être compliqué. Vous pouvez tout simplement passer du temps avec elle, aller prendre un café, parler de tout et de rien, rire avec elle ou la prendre dans vos bras.

→ **Prenez soin de vous.**

S'occuper d'une autre personne peut être éprouvant, et il est facile de s'oublier. Prenez soin de votre santé physique et mentale. Si vous vous sentez épuisé ou stressé, n'hésitez pas à consulter un médecin et à demander l'aide de votre entourage.

APPRENDRE À VOIR LE BON CÔTÉ DES CHOSES

Il est bon de savoir que la grande majorité des personnes touchées par une catastrophe arrivent à s'en sortir grâce à leur propre force et à l'amour et au soutien des membres de leur famille, de leurs amis, de leurs voisins et de leur communauté. De plus, une tragédie peut souvent avoir des résultats positifs. En effet, de nombreuses personnes ayant survécu à une catastrophe acquièrent de nouvelles compétences et jettent un regard plus positif sur leur vie et leur famille. D'autres décident d'accorder moins d'importance aux biens matériels, d'approfondir leurs liens avec leur communauté ou encore se sentent fières des efforts fournis dans le cadre de leur rétablissement.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Association canadienne pour la santé mentale : Pour obtenir des renseignements sur le soutien et les ressources disponibles dans votre région.

Société canadienne de psychologie : Pour obtenir des renseignements importants et avoir une liste des psychologues de votre région.

Association canadienne des travailleurs sociaux : Pour trouver un travailleur social dans votre région. 1-855-729-CASW (2279)

Association canadienne de counseling et de psychothérapie : Pour trouver un conseiller certifié dans votre région.

2-1-1 : Pour obtenir des services sociaux et de santé communautaires. 2-1-1

Jeunesse, J'écoute : 1-800-668-6868

Association canadienne pour la prévention du suicide : Pour consulter les liens menant aux centres de crise de votre province ou territoire.

Ligne d'écoute et d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits : 1-855-242-3310

Agence de la santé publique du Canada : Pour obtenir du soutien additionnel et connaître les liens vers le ministère de la Santé de votre province ou territoire.

Sécurité publique Canada : Pour obtenir des renseignements et des liens vers la gestion en cas d'urgence de votre province ou territoire.

FEUILLE DE TRAVAIL N° 1 : FAIRE DES ACTIVITÉS AGRÉABLES

À la suite d'une catastrophe, les personnes touchées arrêtent souvent de participer aux activités qui leur procuraient du plaisir ou dans lesquelles elles s'épanouissaient. Même s'il peut être facile d'oublier de prendre soin de soi, il est néanmoins important de trouver du temps à consacrer à ses loisirs.

La quantité de tâches à accomplir après une catastrophe peut être impressionnante. Essayer de tout faire en même temps tout en gérant sa détresse peut très vite s'avérer difficile sur le plan émotionnel et physique. En prenant soin de vous, non seulement vous sentirez-vous mieux, mais vous serez apte à accomplir toutes les tâches quotidiennes qui requièrent votre attention.

Suggestions d'activités :

ACTIVITÉS INTÉRIEURES	ACTIVITÉS EXTÉRIEURES	ACTIVITÉS SOCIALES	ACTIVITÉS DE RECONSTRUCTION
Lire	Aller faire une promenade	Parler au téléphone avec un ami	Réparer un parc ou une aire de jeux
Dessiner/peinturer	Faire du sport	Manger avec un ami	Organiser un hommage aux victimes d'une catastrophe
Écouter de la musique	Se détendre dans un parc	Discuter avec la famille	Nettoyer le jardin d'un voisin
Aller au cinéma	Promener le chien	Se faire de nouveaux amis	Participer à une collecte de fonds
Écrire dans un journal	Jardiner	Adopter un nouveau passe-temps	Garder des enfants
Utiliser l'ordinateur (jeux, Internet)	Nager	Envoyer des courriels et des messages textes, écrire un blogue, clavarder	Rénover un immeuble communautaire

Cette liste vous est fournie à titre d'information seulement et vous n'êtes pas tenu de la suivre. Réfléchissez au type d'activités que vous aimeriez effectuer, qu'elles figurent ou non sur la liste. De préférence, choisissez au moins une activité que vous pouvez faire seul et une autre qui implique au moins une autre personne. Pensez à des activités qui vous ont procuré du plaisir par le passé.

ÉTAPE 1 : **CONSULTEZ LA LISTE DES ACTIVITÉS.**

- Dressez une liste d'au moins cinq activités que vous aimeriez essayer. Pensez à des activités qui vous ont déjà permis de vous détendre et de mieux vous sentir.

ÉTAPE 2 : **CHOISISSEZ UNE ACTIVITÉ.**

- Choisissez au moins une activité que vous pourrez effectuer au cours de la prochaine semaine. Choisissez une date et une heure et inscrivez-les sur le calendrier ci-dessous.

LUNDI	
MARDI	
MERCREDI	
JEUDI	
VENDREDI	
SAMEDI	
DIMANCHE	

ÉTAPE 3 : **ÉTABLISSEZ UN PLAN.**

Prenez quelques minutes pour réfléchir à ce que vous devez faire pour vous assurer de réaliser l'activité que vous avez choisie. Posez-vous les questions suivantes et intégrez-les à votre plan.

- Souhaitez-vous faire cette activité seul ou accompagné?
- De quoi avez-vous besoin pour faire cette activité (p. ex., équipement sportif)?
- Comment gérerez-vous vos émotions si vous éprouvez de la difficulté à effectuer l'activité? (Vous pourriez ressentir un sentiment de perte et de deuil, manquer d'énergie ou vous sentir coupable à l'idée de vous amuser alors que vous devriez faire des tâches plus importantes.)

FEUILLE DE TRAVAIL N° 2 : RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Cette feuille de travail vous aidera à décomposer les problèmes en éléments plus faciles à gérer, à établir un ordre de priorité et à déterminer la marche à suivre.

ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROBLÈME

→ Quel est le problème le plus urgent à régler?

Pour le savoir, posez-vous les questions suivantes :

- Parmi tous mes problèmes, lequel me préoccupe le plus?
- Y en a-t-il un que je dois vraiment régler en priorité?
- L'un de ces problèmes est-il en train de s'aggraver? Est-ce qu'il y en a un que je me sens prêt à affronter?

→ Prenez un moment pour vous poser les questions suivantes :

- a. S'agit-il d'un problème qui ne touche que moi/qui concerne ma relation avec une autre personne? oui / non
- b. S'agit-il d'un problème qui touche une autre personne? oui / non
- c. S'agit-il d'un problème qui touche au moins deux autres personnes? oui / non

(Si vous avez encerclé « Oui » à la question a), il s'agit probablement d'un problème sur lequel vous devriez vous pencher. Si vous avez encerclé « Oui » aux questions b) ou c), ce problème peut probablement être réglé par une autre personne.)

ÉTAPE 2 : FIXER LES OBJECTIFS

- Quels sont les objectifs que je souhaite atteindre une fois le problème résolu?
- Quels résultats me permettraient de dire qu'un problème a été résolu avec succès?

Parfois, il n'est pas possible de régler un problème majeur en une fois. Si c'est le cas, posez-vous la question suivante :

→ De quelle manière puis-je décomposer le problème pour le régler plus facilement?

ÉTAPE 3 : FAIRE UN REMUE-MÉNINGES

→ Quelles sont les solutions possibles à ce problème?

(Ne cherchez pas à critiquer vos idées, notez simplement les solutions qui vous viennent à l'esprit, même celles qui n'ont pas donné de résultats par le passé ou qui semblent peu réalistes.)

ÉTAPE 4 : ÉVALUER ET CHOISIR LES MEILLEURES SOLUTIONS

→ Quelles sont les solutions les plus efficaces qui sont ressorties de votre remue-méninges? N'hésitez pas à demander l'opinion d'une personne en qui vous avez confiance.

ÉTAPE 5 : PASSER À L'ACTION

→ Quelles mesures vais-je prendre au cours des prochains jours?

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CROIX ROUGE

Consultez le site croixrouge.ca pour savoir comment communiquer avec votre bureau local de la Croix-Rouge.

