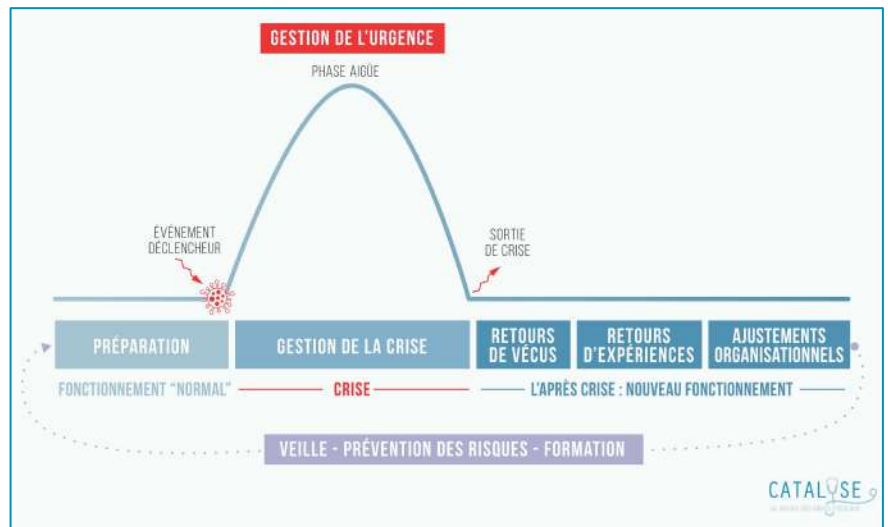




Comment anticiper au mieux la sortie de crise ?

A l'heure du déconfinement, alors que la crise du Coronavirus bat encore son plein, vous nous posez beaucoup de questions sur quand et comment anticiper la sortie de crise.

Dans cet article, nous revenons sur comment chacun a pu être amené à réagir face à la crise et nous proposons quelques pistes pour aborder l'après-crise plus sereinement.



LA CRISE A ÉTÉ VÉCUE PAR CHACUN DIFFÉREMMENT

Vivre une crise, c'est vivre un changement. Un changement violent par son ampleur, sa rapidité, ses conséquences.

Et dans le cas de la crise actuelle, les professionnels de santé ont vécu -et continuent à vivre- une succession de changements, souvent imbriqués les uns dans les autres : de nouvelles directives, une adaptabilité de tous les instants et une remise en cause permanente, un cheminement vers l'inconnu, ...

Suivant sa situation, son contexte personnel et professionnel, ses ressources individuelles, chacun de vous aura vécu une expérience très différente.

Certains facteurs ont pu venir encore aggraver cette crise pour vous :



Votre situation personnelle : votre santé, la santé de vos proches, les conditions dans lesquelles s'est passé votre confinement, mais aussi vos conditions de travail : étiez-vous dans le feu de l'action sur le terrain ? Avez-vous dû télé-travailler ? Vous a-t-on contraint à suspendre votre activité ? Vous êtes-vous senti mis à l'écart ?



La réponse organisationnelle apportée par votre établissement : Est-ce que la mise en place d'une gestion de crise a été rapide et fluide ? Les rôles ont-ils rapidement été clarifiés ? Avez-vous manqué de moyens, de coordination ?

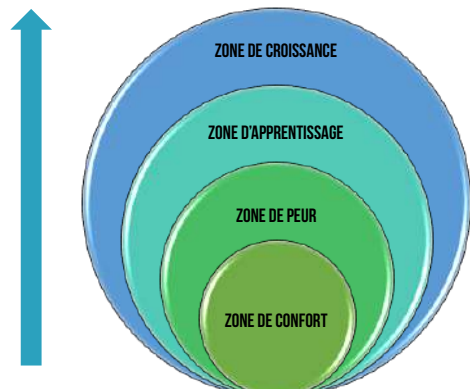


Enfin, **la communication et l'information** peuvent aussi être et avoir été des facteurs aggravants suivant votre contexte : Avez-vous dû faire face à des informations initiales imprécises ? Avez-vous été amenés à gérer des informations fausses voire contradictoires ? Est-ce que vous avez rencontré des difficultés de communication dans votre établissement ? Avec vos équipes ?

Au-delà du contexte, **chacun aura aussi choisi « jusqu'où »** il ou elle a eu envie, ou a été capable d'aller à titre personnel : en lâchant prise, en prenant des risques, en expérimentant ou en étant accompagné ; certains sont probablement sortis de leur zone de confort et ont fait de cette crise une occasion d'apprentissage et même de croissance, certains ont peut-être été tétanisés par la peur et ont eu du mal à agir, d'autres enfin, n'ont peut-être pas eu d'autre choix que de rester dans leur zone de confort.

En tant que manager, il est de votre responsabilité de réconcilier, au sein de votre équipe, des vécus différents. Il est de votre devoir d'aider chacun à reconnecter avec le collectif dont vous êtes responsable. La somme des expériences individuelles doit se rejoindre dans un vécu collectif fédérateur.

Et à titre individuel - quand vous serez prêt - il pourra être intéressant de réfléchir à ce que vous avez fait de cette crise et ce que cette crise a fait de vous ...



L'APRÈS-CRISE

L'après- crise va marquer le début d'un nouveau fonctionnement. D'ailleurs, cela va faire partie de l'apprentissage individuel et collectif : accepter que « l'après » ne sera pas comme « l'avant ».

L'après- crise se structure en 3 temps :

1. Reconnecter les individus au collectif et faire un **retour de vécu**
2. Conduire des **retours d'expériences** qui permettront de capitaliser sur ce qui est ressorti de la crise
3. Mettre en œuvre les **ajustements managériaux et organisationnels**, qui découlent, inévitablement d'une crise

Puis, il faudra, « comme avant », se remettre en veille, prévenir les risques (audits, etc.), mettre en place des formations... En attente de la prochaine crise...



RETOURS DE VÉCUS

Il est important de commencer l'après- crise en organisant un retour de vécu, qui permettra au collectif de commencer à se reconnecter.

L'**objectif** de cette étape est de :

- ✓ Partager le vécu de la crise
- ✓ Purger les émotions qui ont été et sont toujours présentes
- ✓ Entendre toutes les « voix » du système : certains se sont peut-être sentis à l'écart, se sont sentis sur-ou sous-utilisés, il faut leur donner un espace pour s'exprimer
- ✓ Reconnaître le rôle que chacun a joué
- ✓ Reconnecter le collectif en leur permettant de prendre conscience du nouveau mode de fonctionnement qui se met en place

EXEMPLE DE SUJETS À ABORDER

- Comment s'est passée la crise pour vous?
- Professionnellement et personnellement
- Comment avez-vous réussi à faire face?
- Qu'est-ce qui a été facile pour vous?
- Qu'est-ce qui a été difficile pour vous?
- Qu'est-ce qui vous a surpris?
- Qu'est-ce que vous retiendrez à l'issue de cette crise?
- Qu'est-ce que cette crise vous a appris sur vous?
- Cette expérience vous a donné envie de...?

Pendant cette étape il faut bien sûr laisser le « négatif » s'exprimer mais il faut être vigilant de donner aussi de la place au partage des expériences positives qui ont été vécues pendant la crise.

Modalités :

La meilleure manière de faire ces retours de vécus c'est à l'oral, en individuel ou en petits groupes. Il faudra ensuite trouver un moyen de partager ces vécus individuels avec le collectif. Cela peut prendre différentes formes : partager les propos des uns et des autres, tourner une vidéo, créer une fresque commune... dans le but garder une trace de ce qu'a vécu le collectif... Quelle que soit sa forme, il faudra laisser une large place à la restitution, qui sera aussi importante que l'ouverture de la parole.



RETOURS D'EXPÉRIENCES

Au-delà des retours de vécus, il faut particulièrement soigner les retours d'expériences sur lesquels vous avez bien sûr envie de capitaliser, afin de savoir ce qu'il faut retenir / intégrer / modifier, non seulement pour de prochaines crises mais également dans le contexte du fonctionnement de votre établissement ou de votre service en général.

Avec ces retours d'expériences **vous allez chercher à :**

- ✓ Comprendre ce qui a bien / mal fonctionné
- ✓ Capitaliser sur la collaboration, l'innovation et l'entraide
- ✓ Valoriser l'expérience acquise
- ✓ Vous approprier collectivement l'expérience de la crise pour construire l'après



L'ACCOMPAGNEMENT CATALYSE

CATALYSE est un cabinet de coaching dédié au secteur de la santé. Nous accompagnons les professionnels de santé sur les thématiques du management, de la communication, du développement personnel et professionnel, de la qualité de vie au travail et du leadership au féminin.

Nous avons développé une approche spécifique d'accompagnement de la crise, qui peut se tenir en présentiel ou à distance suivant les besoins et le contexte sanitaire.

Notre démarche est sur-mesure et co-construite avec nos clients.

Elle a pour vocation de s'adapter aux spécificités de chacune des organisations que nous accompagnons.

