

# Des coachs professionnels bénévoles à l'écoute des soignants

Des professionnels offrent un soutien téléphonique gratuit aux personnes qui se sentent dépassées ou angoissées face à la pandémie de coronavirus – les professionnels de la santé peuvent aussi les appeler.

Texte: Ursula Gut-Sulzer

Applaudissements, cris, bravos, bruits de casseroles... mi-avril 2020, il est 21 heures au quartier du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV), à Lausanne. Tout le monde ici connaît quelqu'un qui travaille à l'hôpital. Tout le monde ici sait à quel point le corps médical et tous celles et ceux qui assurent la prise en charge, la propreté, le ravitaillement, la sécurité, l'administration sont sollicités depuis des semaines, afin d'anticiper et de gérer la vague. La vague de patients qui ont et auront besoin de soins intensifs. Cette vague qu'il faut à tout prix courber, afin d'éviter le pire et de voir nos structures de santé submergées.

Le personnel des soins n'est qu'au début de ses peines. Selon les experts, il faut s'attendre à une longue période de pression pour celles et ceux que nous applaudissons tous les soirs, pour leur rendre hommage et les encourager à tenir bon. Mais vont-ils tenir le coup? Les renforts sont sollicités: les étudiants en dernière année, les anciens, la protection civile, les civilistes... Des initiatives de solidarité plus ou moins organisées se développent partout, et proposent de l'aide pour garder les enfants, promener le chien, faire les courses... Mais certains travaillent 16 heures de suite. Le Conseil fédéral a levé les restrictions légales concernant les heures de travail et de repos dans les hôpitaux. La fatigue et la charge mentale sont lourdes, et ne vont faire que s'accumuler.

## Dilemme angoissant et manque de temps

Infirmière cheffe d'unité de soins, Soraya n'a pas peur des longues heures de travail, elle a une santé de fer et adore son métier. Ce qui lui fait peur, c'est de se retrouver face au dilemme médical. Ce dilemme que chacun craint: qui sauver si les ressources de l'hôpital finissent par être dépassées, qui sauver s'il n'y a plus assez de lits, de machines? Certes, il y a des procédures, mais la décision finale devra être prise et assumée par quelqu'un. Elle espère que ce ne sera pas elle.

Stéphane, infirmier, est vraiment désolé, mais il ne peut pas consacrer plus de temps à ces parents qui s'inquiètent pour leur fille. Il a tellement d'autres patients dont il doit s'occuper. Il comprend bien leur panique... Mais tout ce qu'il peut leur dire, c'est qu'il faut attendre. Si seulement il avait le temps de les écouter encore un peu, de les soulager encore un peu... Mais non, tant d'autres attendent.

## Peur pour ses proches

Carine travaille en télétravail à domicile et essaie au mieux de gérer ses deux ados. Il faut les faire travailler pour l'école. Et continuer à leur interdire d'aller voir les copains. Elle a de plus en plus de peine à leur expliquer le sens du confinement quand leur père Didier, médecin, part tous les jours au CHUV. Et si c'est lui qui finit par ramener cette saloperie à la maison? Il dit ne pas avoir peur, mais à vrai dire, il ne dit plus grande chose. Il mange et tombe au lit.

Un soutien peut s'avérer nécessaire quand le travail devient trop pesant.



## De la peur à l'apaisement

Voici quelques astuces qui vous permettront de mieux gérer vos peurs.

### Informez-vous (correctement)

Ne vous informez qu'auprès de sources officielles. Ne consultez les nouvelles qu'une fois par jour. Evitez de vous embrouiller l'esprit avec des informations de sources obscures qui circulent sur internet et les réseaux sociaux.

### Cernez vos peurs

Demandez vous: qu'est-ce que je crains, concrètement? Comment la peur se manifeste-t-elle chez moi? Est-ce que j'ai peur continuellement ou de manière occasionnelle? Qu'est-ce qui déclenche ce sentiment? Quelles images, quelles pensées défilent dans ma tête quand je ressens de la peur?

Cet exercice vous permettra de mieux cerner vos peurs, et vous aidera ainsi à prendre des mesures précises et concrètes en connaissance de cause.

### Identifiez les ressources dont vous disposez déjà

Nous avons toutes et tous déjà vécu des situations dans lesquelles nous avons réussi à gérer nos peurs. Remémorez-vous ces expériences pour identifier vos ressources personnelles. Qu'est-ce qui vous avait procuré du soulagement? Quelles personnes, activités, pensées... vous avaient aidé à surmonter vos peurs? Qu'est-ce qui vous avait donné du courage? Qu'est-ce que ce courage vous avait permis d'entreprendre? Ensuite, faites une liste de tous les éléments que vous êtes actuellement en mesure d'influencer et de contrôler grâce à ces ressources et qui pourraient contribuer à vous apporter un sentiment de sécurité et d'apaisement.

### Renforcez vos ressources

- Prenez soin de vos relations amicales, familiales, professionnelles, etc. Le lien social est une puissante source de résilience, en particulier dans le contexte actuel où nous sommes pour la plupart privés de nos interactions sociales habituelles.
- Prenez également le temps d'apprendre quelques techniques de relaxation (par ex. inspirez en comptant jusqu'à deux, expirez en comptant jusqu'à quatre), renforcez votre ancrage (par ex. posez vos deux pieds fermement sur le sol et concentrez-vous sur ce que vous ressentez dans cette partie du corps: avez-vous chaud ou froid aux pieds, pouvez-vous sentir le sol sous vos talons, la texture de vos chaussettes, etc.) ou encore, prenez-vous dans les bras (placez votre main droite sous votre aisselle gauche, et votre main gauche sur votre bras droit, serrez fort en respirant profondément).
- Finalement, faites de votre mieux pour garder un rythme de sommeil régulier, manger sainement et boire assez d'eau. Il est également important de bouger, cela aidera votre corps à se débarrasser des hormones de stress.

### L'auteure

**Ursula Gut-Sulzer**, médiatrice, membre du réseau Coaching Corona. Contact: ursula.gut@citycable.ch.

Tous les matins, Maria part la peur au ventre pour aller travailler à la cafétéria du CHUV. Cette peur qu'elle essaie de ne pas montrer. Elle ne veut pas inquiéter son fils. Tous les soirs, elle révise avec lui. Tous les soirs, Maria appelle sa famille en Italie. Tous les soirs, elle prie pour que Toto Alberto passe la nuit. Tous les soirs, elle raconte que tout va bien ici, en Suisse, qu'il ne faut surtout pas s'inquiéter pour elle.

### Mobilisation de coachs bénévoles

Que faire pour aider Soraya, Stéphane, Carine, Maria et tous les autres qui doivent tenir bon, en dépit et contre tout? C'est la question que s'est posée la médiatrice et coach professionnelle Andrea Flück von Planta. Et elle a lancé un appel au sein de son réseau. En moins d'une semaine, plus d'une cinquantaine de coachs professionnels, des médiatrices et médiateurs et des thérapeutes de toute la Suisse ont répondu à son appel, désireux de mettre leurs compétences et leur expérience à contribution. Le réseau Coaching Corona s'est ainsi constitué. Il a développé son offre dans le but de proposer des consultations gratuites et confidentielles par téléphone pour soutenir le personnel soignant, les patients et leurs proches, les parents surchargés... et toute personne qui se sent dépassée, angoissée, submergée par la situation actuelle. La plupart des hôpitaux et des institutions proposent une forme de soutien psychologique à leur personnel, parfois 24h/24h. Le but du réseau Coaching Corona n'est pas de se substituer aux offres existantes mais de les soutenir. Ses membres se sont portés volontaires pour contribuer à ce projet de manière bénévole, en parallèle de leur activité professionnelle. Pensée pour répondre à l'urgence de la situation actuelle, cette offre est limitée dans le temps, provisoirement jusqu'à fin juin. Elle existe en français, (suisse-)allemand et anglais. Depuis, les appels affluent. Afin de pouvoir soutenir au mieux les personnes qui les sollicitent, les membres du réseau se rencontrent régulièrement par visioconférence et partagent leurs savoirs et expériences, avec l'appui de professionnels du milieu médical et d'organismes spécialisés.

### La technique de la valise – les sens à la rescousse

Un des meilleurs moyens pour sortir d'un état de panique ou d'une crise d'angoisse consiste à se recentrer sur ses sens à l'aide de la «technique de la valise», développée par Elsbeth Horbaty, une coach du réseau. Il s'agit d'avoir préparé, en amont, une «valise» d'objets rassurants qui mobilisent les sens, par exemple: la photo d'une personne proche ou d'un lieu chéri (la vue), une huile essentielle, votre thé ou café préféré (l'odorat), une boisson ou un aliment réconfortant (le goût), un objet doux et familier, comme une peluche ou une couverture (le toucher), une musique ou un enregistrement spécifique (l'ouïe). De plus, comme une personne submergée par la panique ou en proie à l'angoisse n'est souvent pas en mesure de penser clairement, il peut être utile d'ajouter à sa «valise», le numéro de personnes à appeler, ainsi que les instructions pour les techniques de relaxation privilégiées afin d'avoir ses ressources toujours à portée de main en cas de besoin.

Coaching Corona: consultation gratuite par téléphone au 077 511 94 68. Plus d'informations sur [www.coachingcorona.ch](http://www.coachingcorona.ch).