

Memo RÉGULATION DE CRISE – SAMU

Agitation, débordement émotionnel, crise aiguë

Dr BARRE & ROUGEGREZ – CHU DE LILLE

✳️ PRINCIPES CLÉS (À GARDER EN TÊTE)

La crise est le problème, avant le symptôme

Sans apaisement → pas d'évaluation fiable

Le régulateur est **l'outil principal**

Le calme est **une intervention active**

Apaiser n'est pas traiter. Apaiser rend le traitement possible.

🎯 Objectif prioritaire : **contenir → structurer → engager dans l'action**

⌚ POSTURE DU RÉGULATEUR

Calme inébranlable

Empathie posée (sans fusion)

Directivité claire et brève

Voix stable = sécurité

Centre émotionnel solide

👉 **Contenir sans absorber. Diriger sans brusquer.**

LES 4 PHASES DE LA RÉGULATION DE CRISE

1 CONTACT

- Installer le lien
- Devenir le repère stable

2 DÉSÉSCALADE

- Validation du vécu
- Nommer l'émotion
- Ralentir

3 APPROCHE STRATÉGIQUE

- Identifier le besoin prioritaire
- Identifier les ressources

4 ENGAGEMENT DANS L'ACTION

- Consignes simples
- Séquences courtes
- Vérification

LES 10 PHRASES INCONTOURNABLES (ADULTE)

1. « Je suis avec vous. »
2. « Je vous écoute. »
3. « Là, l'émotion est très forte. »
4. « On va faire ça ensemble, pas à pas. »
5. « Je vous arrête un instant. »
6. « Dites-moi juste l'essentiel, maintenant. »
7. « Écoutez-moi bien. »
8. « Faites exactement ce que je vous dis. »
9. « Dites-moi quand c'est fait. »
10. « Je reste avec vous. »

LES 10 PHRASES INCONTOURNABLES (PÉDIATRIE – PARENT EN CRISE)

1. « Je suis avec vous. »
2. « Je vous écoute, parlez-moi de votre enfant. »
3. « Je sens que vous êtes très inquiet / inquiète. »
4. « Votre inquiétude est compréhensible. »
5. « On va faire ça ensemble, étape par étape. »
6. « J'ai besoin que vous m'aidez à comprendre. »
7. « Écoutez-moi bien, je vais vous guider. »
8. « Faites exactement ce que je vous dis pour votre enfant. »
9. « Dites-moi quand c'est fait. »
10. « Je reste avec vous pendant que vous le faites. »

À ÉVITER EN SITUATION DE CRISE

- Trop expliquer
- Rassurer trop tôt (« ne vous inquiétez pas »)
- Multiplier les questions
- Argumenter ou convaincre
- Se laisser hanter émotionnellement