

Réguler la crise : contenir avant de soigner

Régulation SAMU face à l'agitation et à la rupture émotionnelle

Dr Laure ROUGEGREZ • Lille

Sommaire

01

La crise

On parle de quoi?

02

Réguler la crise

On fait quoi?

03

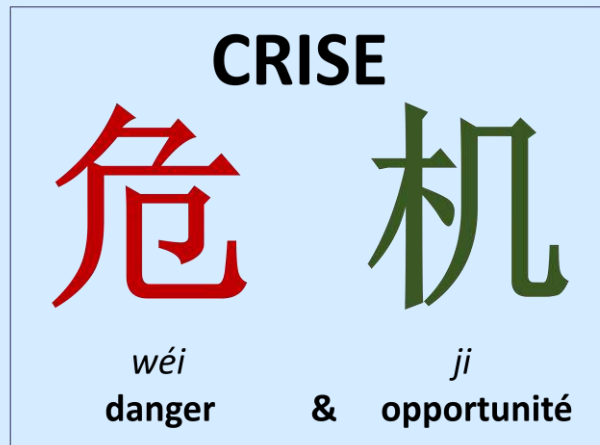
Stratégie de l'intervention

4 phases

01 La Crise

On parle de quoi?

la crise : une rupture



Rupture avec l'état antérieur
Débordement émotionnel incontrôlable
Les émotions prennent le pas sur les cognitions
Inaccessibilité temporaire à la rationalité

*Dans la crise, on ne peut pas raisonner
quelqu'un qui ne peut plus raisonner.*



Le patient en crise

Perte de contrôle émotionnel

Sentiment de danger imminent

Besoin prioritaire : **être contenu**

Le symptôme devient secondaire

Et pour le régulateur ?

Quand la crise est le problème

Difficulté à comprendre une situation
chaotique
Évaluation clinique incertaine
Risque de contagion émotionnelle
Pression temporelle élevée



*La crise de l'appelant peut devenir
la crise du régulateur*



Avant le soin : l'enjeu stratégique

Enjeu **stratégique** avant d'être thérapeutique
Sans apaisement → pas d'évaluation fiable

- 💡 *Apaiser, ce n'est pas traiter — c'est rendre le traitement possible.*

02

Réguler la crise

On fait quoi?

La posture : l'outil central

Calme inébranlable
Empathie posée, non envahissante
Directivité claire, brève, structurante
Voix stable = sécurité
Centre émotionnel solide

✚ *Il contient sans fusionner*



Réguler, concrètement :

Contenir sans absorber l'émotion
Canaliser le récit
Diriger clairement par consignes simples
Être le repère stable
Agir vite, sans précipitation

Calme + contenance + directivité immédiate



Réguler la crise en 4 phases

1

CONTACT

2

DEESCALADE

3

APPROCHE STRATEGIQUE

4

ENGAGEMENT DANS L'ACTION

Régulation de crise

1 le contact

Entrer en relation

2 la descente

Valider le vécu

3 la stratégie

Identifier les besoins,
ressources, hiérarchiser

4 Agir

Directivité

03

Le contact

Phase 1

Présence claire et immédiate
Se poser comme repère
Installer une réalité partagée

Avant d'agir, exister pour l'autre.



Phase de contact

🎯 Objectif : devenir immédiatement le repère

Installer la présence

« Je suis avec vous. » « Je vous écoute. »

« On va prendre ça ensemble. »

Poser le cadre

« Je vais vous aider, mais j'ai besoin qu'on avance pas à pas. »

« Je vais vous poser quelques questions, une à la fois. »

👉 *À éviter : trop expliquer, trop rassurer, ou questionner trop vite.*



04 La désescalade

Phase 2

Validation du vécu émotionnel
Pointage émotionnel explicite
Ralentissement progressif

💡 *Règle : nommer l'émotion → ralentit la crise.*



Phase de désescalade

 Objectif : contenir l'émotion sans l'absorber

Validation du vécu (sans valider le comportement)

« *Je vois que c'est très intense pour vous. »*

« *Ce que vous vivez est difficile en ce moment. »*

« *Vous êtes très agité / très inquiet là, je l'entends. »*

Pointage émotionnel (nommer pour contenir)

« *Là, on est surtout dans l'angoisse. »*

« *Votre émotion est très forte, on va d'abord la faire redescendre un peu. »*

« *Pour l'instant, c'est l'émotion qui prend toute la place. »*

05

L'approche stratégique

Phase 3

Identification du besoin prioritaire
Identification des ressources disponibles
Hiérarchisation rapide

💡 *On ne résout pas tout, on cible l'essentiel.*



Phase Stratégique

 Objectif : clarifier le besoin prioritaire

Identifier le besoin

- « Qu'est-ce qui vous fait appeler là, maintenant ? »
- « Qu'est-ce qui vous inquiète le plus à cet instant précis ? »
- « De quoi avez-vous besoin tout de suite ? »

Identifier les ressources

- « Êtes-vous seul ou avec quelqu'un ? »
- « Y a-t-il quelqu'un près de vous qui peut aider ? »
- « Est-ce que vous êtes dans un endroit sécurisé ? »

Message implicite : la crise devient gérable.

Recentrage et canalisation

🎯 Objectif : reprendre la main sans lutte

Recentrer le discours

« Je vous arrête un instant. »

« On va revenir à l'essentiel. »

« Dites-moi juste une chose. »

Structurer

« Répondez-moi par oui ou par non. »

« D'abord ça, ensuite le reste. »

« Une chose à la fois. »

👉 Ton calme + directivité douce = sécurité.



06

Agir

Phase 4

Consignes simples
Séquences courtes
Vérification de la compréhension
Maintien du lien

 Objectif : passage de la crise à l'action contenue

Engagement dans l'action

 Objectif : passer de l'émotion à l'action

Donner des consignes

« Écoutez-moi bien. »

« Faites exactement ce que je vais vous dire. »

« On commence par ça. »

Consignes simples et positives

« Asseyez-vous. »

« Posez le téléphone. »

« Respirez lentement avec moi. »

Vérification

« Dites-moi quand c'est fait. »

« Est-ce que vous pouvez me le redire ? »

Maintien du lien

 Objectif : éviter la rechute émotionnelle

« *Je reste avec vous.* »

« *Continuez à me parler.* »

« *Vous faites ce qu'il faut.* »

 Clé : le lien est aussi une intervention.



EN CAS D'AGITATION / OPPOSITION

 Autorité calme, non conflictuelle

« Je ne peux pas vous aider si vous criez. »

« Parlez-moi normalement, je vous entends. »

« Si vous continuez comme ça, je ne pourrai pas agir. »

Cadre clair sans menace.

PHRASES “PILIER” (à ancrer)

À répéter si besoin, toujours sur le même ton :

« Je suis calme, vous pouvez vous appuyer sur moi. »

« On va faire simple. »

« Là, je vous guide. »

07

la régulation de crise

Les 10 phrases incontournables

« *Je suis avec vous.* »

➡ Installe immédiatement le lien et la sécurité.

« *Je vous écoute.* »

➡ Autorise l'expression sans alimenter la crise.

« *Là, l'émotion est très forte.* »

➡ Nommer pour contenir

« *On va faire ça ensemble, pas à pas.* »

➡ Redonne une temporalité et un cadre.

« *Je vous arrête un instant.* »

➡ Coupe l'emballement sans entrer en conflit

« *Dites-moi juste l'essentiel, maintenant.* »

➡ Recentrage stratégique

« *Écoutez-moi bien.* »

➡ Prise de leadership claire.

« *Faites exactement ce que je vous dis.* »

➡ Engagement dans l'action contenue

« *Dites-moi quand c'est fait.* »

➡ Ancrer la personne dans l'action.

« *Je reste avec vous.* »

➡ Maintien du lien, prévention de la rechute émotionnelle

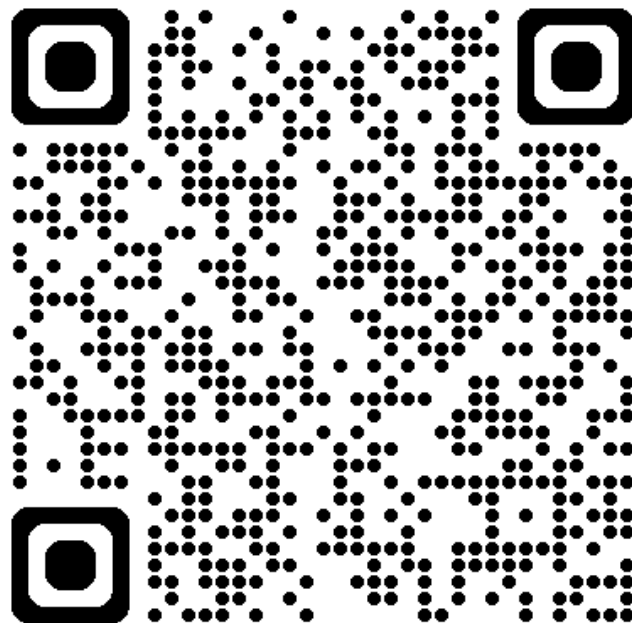
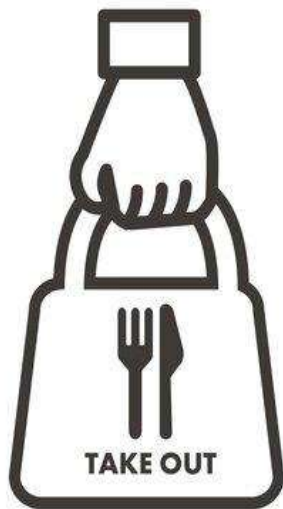
La crise se régule avant de se
soigner
Le régulateur est l'outil principal
Le calme est une intervention

💡 ***Dans la crise, notre stabilité devient le traitement initial.***



A emporter!

Dr BARRE & ROUGEGREZ



Escape Game communiquer dans la crise

Laure.rougegrez@chu-lille.fr

