

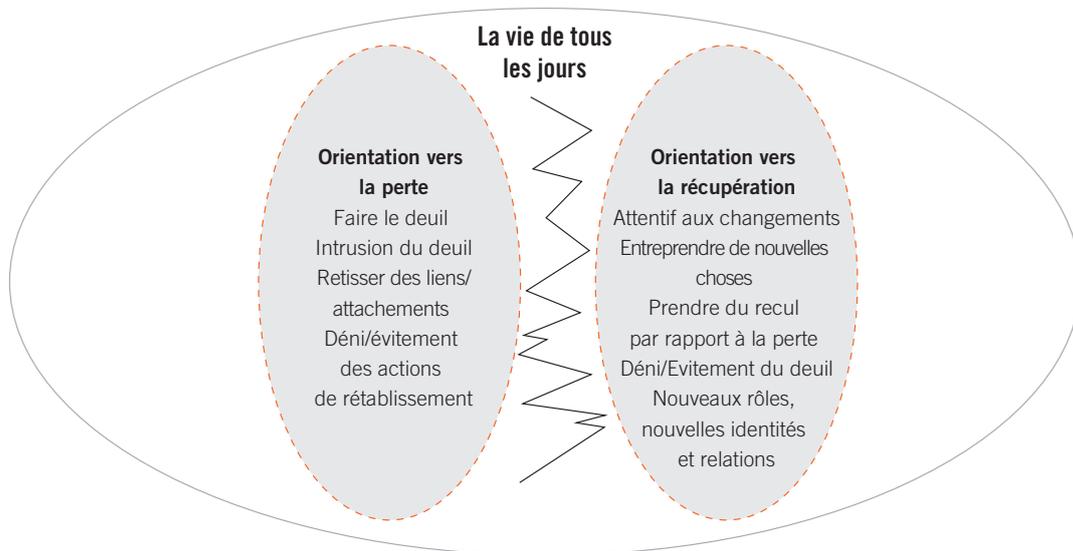
Gestion du deuil lors d'une perte

Destiné aux organisations



Selon le **Dual Process Model** de Stroebe et Schut (1999), **le deuil est un processus** d'oscillation : alternant entre des moments de perte et des moments de récupération. Tant la rapidité ou la lenteur du mouvement de va-et-vient de l'oscillation que le côté où il se situe le plus, cela dépend entièrement de l'individu. Pour aider les personnes en deuil, respectez leur mode de fonctionnement et soutenez-les dans la mesure du possible.

Dual Process Model



Quel que soit le côté vers lequel un individu oscille durant le processus de deuil, ceci peut avoir un **impact significatif sur les 4 domaines suivants** :

- ✔ Cognitif : baisse de la concentration, distraction.
- ✔ Affectif : individu plus/moins sensible que d'habitude.
- ✔ Physique : troubles du sommeil, perte d'appétit, douleurs musculaires, littéralement « mal au cœur ».
- ✔ Comportement : apathie ou suractivité, repli social, évitement.

Le temps ne guérit pas les blessures. Il adoucit la peine. **Le processus d'oscillation** reste dès lors actif tout au long de sa vie, avec des moments prolongés de deuil orienté vers la perte (par exemple, lors d'un anniversaire).

Comment gérer le deuil au sein de votre organisation ?

✓ **Accordez une attention suffisante à la communication d'un décès.**

Vérifiez ce qui peut être communiqué. Réfléchissez à la manière d'effectuer au mieux cette communication, et surtout qui doit être informé et à quel moment. Prenez suffisamment de temps pour déterminer qui sont les collaborateurs directement concernés (collègues directs, collègues d'une ancienne équipe, amis, famille au sein de l'organisation...). Il est préférable de leur parler en personne, et ce, préalablement à la communication générale. Veillez à n'oublier personne. Vérifiez auprès des collaborateurs concernés ou de la famille ce qui peut être communiqué et à qui.

✓ **N'agissez pas seul(e). Constituez une équipe chargée de la gestion du deuil.**

En cas de perte grave, faites appel à une équipe chargée de la gestion du deuil. Ne laissez jamais un responsable, un collaborateur RH ou n'importe quelle autre personne de l'organisation s'en occuper seul(e). Rassemblez une équipe dans laquelle les tâches peuvent être réparties et où une concertation peut avoir lieu. N'oubliez pas de mettre en place une assistance aux personnes qui prennent en charge les collaborateurs endeuillés.

✓ **Aidez les responsables à engager la discussion.**

Il est essentiel d'engager la discussion avec les collaborateurs endeuillés afin d'examiner avec eux ce dont ils ont besoin et l'aide qui peut être apportée. De nombreux responsables ne trouvent pas cela évident. Veillez à fournir un soutien suffisant afin de rendre la tâche réalisable. Donnez l'occasion aux responsables d'exprimer ce qu'ils trouvent difficile et ce dont ils ont besoin pour oser entamer cette conversation.

✓ **Pensez au suivi.**

La principale préoccupation de l'organisation n'est probablement pas le court terme, mais bien le long terme. Ce n'est pas parce qu'une personne (re)fonctionne ou semble fonctionner normalement qu'elle ne va pas (re)somber plus tard. Restez attentif(ve) à long terme à l'impact du processus de deuil.

Montrez-vous ouvert(e) à la discussion et faites savoir que le sujet peut être abordé, même après plusieurs mois, voire plusieurs années. Cette approche est applicable à deux niveaux : au niveau individuel, lorsqu'un collaborateur perd un être cher et au niveau de l'équipe, lors du décès d'un collaborateur. Assurez à une bonne transmission vers un éventuel nouveau responsable.

✓ **Ne prenez pas le contrôle. Engagez la discussion. Demandez ce qui apporte du soutien.**

La perte d'un être cher s'accompagne d'une privation temporaire de tout contrôle. Il est donc important de ne pas retirer encore plus de contrôle aux personnes endeuillées dans les jours et les semaines qui suivent la perte. Essayez de leur redonner le plus de contrôle possible, en demandant à chaque étape intermédiaire ce que celles-ci souhaitent, quel soutien est le bienvenu et quel est leur ressenti. Cela s'applique tant aux collaborateurs individuels qu'aux équipes.

