

La compassion lors de catastrophes

« Comprendre le rôle des soins spirituels lors de catastrophes

*Pour les bénévoles lors de la réaction aux catastrophes, les premiers intervenants
et les planificateurs des mesures d'urgence*

*Préparé à l'intention du Groupe consultatif national sur la planification des mesures d'urgence
et avec son approbation*

Conseil canadien des Églises

par la Rév. Kathleen Rempel Boschman
Directrice des soins spirituels
Hôpital Concordia, Winnipeg MB

Mai 2011

Propos

La présente ressource a pour propos de promouvoir une meilleure compréhension du rôle des soins spirituels lors de catastrophes. Depuis des siècles, c'est le dirigeant de la communauté de foi qui a pour rôle d'offrir les soins émotifs, spirituels et religieux propres aux multiples aspects de notre expérience humaine. Signalons, au nombre des fonctions bien reconnues du dirigeant de la communauté de foi, l'administration du baptême, la présidence du mariage et des funérailles, l'éducation religieuse et les soins pastoraux. Ce que l'on saisit moins est le rôle des soins spirituels dans les institutions telles que les établissements de soins de santé, dans les agences de services sociaux ou au sein du système judiciaire et du militaire. Quoique la terminologie évolue au sein même de la profession, nous utiliserons, dans le présent document, le mot « aumôniers » pour désigner les professionnels des soins spirituels dont la formation spécialisée permet d'être les premiers à intervenir et d'offrir des services continus lors de catastrophes. Nous appellerons « aides spirituels » et « dispensateurs de soins spirituels » ceux de tous les niveaux et compétences dans le domaine des soins spirituels dans le présent contexte. Nous énumérerons les compétences professionnelles, les normes de pratique et le code d'éthique gouvernant la pratique des aumôniers. Nous définirons également le rôle du bénévole et du pasteur ou du prêtre dans la dispensation de soins spirituels lors de catastrophes. Nous décrirons quatre niveaux de soins spirituels et de compétences afférentes.

Les dirigeants de confessions autres que de tradition chrétienne sont également bien placés pour réagir aux cas de catastrophe. Les aumôniers de religions autres que chrétiennes sont les plus aptes à définir leur rôle et leurs compétences afférentes. Il n'est pas du ressort de ce document de se prononcer sur les autres traditions religieuses.

Concepts fondamentaux des soins spirituels

Les grandes catastrophes survenues au cours des dernières décennies en Amérique du Nord ont souligné la nécessité d'offrir aux gens des soins qui dépassent le domaine du physique et le psychosocial. Une catastrophe affecte la vie – et les dimensions qui l'expriment : le physique

(maison détruite, blessures corporelles), le social (routines et relations rompues), le psychologique (intellectuel et émotif) et le spirituel (recherche de sens et d'appartenance.)¹ C'est lorsqu'il y a atteinte grave aux croyances et aux valeurs de l'individu ou de la communauté que les soins psycho-spirituels se distinguent des soins psychosociaux. De même, lorsque surgissent des interrogations existentielles, telles que « pourquoi cela arrive-t-il? », « pourquoi moi? », ou lorsque la réflexion s'adresse à Dieu, dont on veut obtenir une explication ou de l'aide, ou à qui on veut adresser un blâme, l'aide spirituel est bien qualifié pour assurer des soins. Le docteur Kevin Ellers, coordonnatrice des services d'aide en cas d'urgence de l'Armée du Salut pour le Territoire central de Chicago, observe que demander pourquoi n'est pas poser une question, mais c'est exprimer la grandeur de sa peine. Ils n'attendent ni ne désirent ni réponses ni explications théologiques.»² L'aide spirituel le comprend et est bien formé à prêter une oreille attentive et à assurer une présence rassurante à ceux ont les émotions viennent d'être traumatisées.

Les planificateurs de mesures d'urgence reconnaissent le besoin de dispensateurs de soins spirituels compétents. Il importe de définir les soins spirituels avant de discuter des compétences de l'aide, tout comme des niveaux de soins spirituels en situation de catastrophe. C'est ainsi qu'on peut comprendre pourquoi les soins spirituels sont si bénéfiques pour quiconque est affecté par un catastrophe.

Définir la « spiritualité »

« La spiritualité », déclare le Rév. Kevin Massey, auteur du livre « *Éclairer notre chemin : guide des soins spirituels en cas de catastrophe* », « est une partie essentielle de l'humanité. La catastrophe trouble considérablement notre vie spirituelle. La réponse aux besoins spirituels contribue à la guérison holistique. Tout le monde peut bénéficier de soins spirituels en cas de désastre.»³

Pour mieux comprendre le rôle des soins spirituels, jetons d'abord un coup d'œil sur le concept de « spiritualité ». La spiritualité est une réalité vécue et particulière à chacun, donc difficile définir.

La littérature en contient des myriades de définitions, dont la plupart partagent des éléments communs : désir de trouver sens, but et espérance dans la vie, compréhension et établissement d'une relation avec soi, avec l'autre, avec on environnement et avec le Transcendant. Nous avons choisi plusieurs définitions, en raison de leur envergure et de leur inclusivité.

¹ Emotional and Spiritual Care, an introduction on basic concepts: A working document from the Emotional and Spiritual Care Committee of the National Voluntary Organizations Active in Disaster, 2004, p.4.

² K. Ellers, Emotional and Spiritual Care in Disaster Operations, The Salvation Army National Disaster training Program, 2005, p.59.

³ K. Massey, "Light Our Way: A Guide to Spiritual Care in Times of Disaster", p.1, www.nvoad.org (accessed January 30, 2011).

« La spiritualité est l'aspect de l'humanité qui a trait à la façon dont l'individu recherche un sens, un but et sa façon de vivre sa relation au moment, à soi, à l'autre, à la nature, au significatif ou au sacré.⁴ »

« On peut dire, de la spiritualité, que c'est ce qui donne un sens à la vie et qui attire vers la transcendance, vers tout ce qui est plus grand que les limites et qui en dépasse les limites. La spiritualité est un concept plus large que la religion... La religion peut être une des expressions de la spiritualité, mais toute personne spirituelle n'est pas nécessairement religieuse⁵. »

La spiritualité, c'est l'essence de la vie, ce sont les croyances et les valeurs qui donnent un sens à l'existence et à ce qui est tenu pour sacré. C'est la conception de soi, de Dieu, de l'autre, de l'univers et des relations qui en résultent.⁶ »

Beaucoup possèdent un solide sens de spiritualité avant de vivre une catastrophe. On relève, parmi ses aspects, les relations harmonieuses et nourrissantes avec autrui, l'appui d'une communauté de foi ou d'un groupe social, un sentiment de sens et de motivation de leur travail, de leur volontariat, leurs passe-temps ou leurs intérêts qui nourrit leur esprit, un sentiment général de contentement et de joie, une conscience personnelle du Transcendant et l'appréciation de celui-ci. La catastrophe s'attaque aux fondements mêmes du sentiment de spiritualité. Le Rév. Kevin Massey ajoute, dans sa publication *Éclairer notre chemin* :

« Signalons, parmi les maux spirituels susceptibles de se manifester lors d'une catastrophe :

- Poser des questions du genre « pourquoi Dieu a-t-il fait cela? »
- Remettre en question la justice et le sens
- Se sentir éloigné de ses croyances intérieures
- Ressentir un besoin de purification
- Ressentir les manifestations du chagrin, dont la douleur, le désespoir, le découragement, de culpabilité et la honte
- Se couper des êtres aimés
- S'interroger sur la vie et la mort⁷.
-

Que sont les soins spirituels?

La spiritualité d'une personne peut être très différente après une catastrophe. En y mettant temps et efforts, on peut recouvrer un sens de spiritualité solide, quoique différent. C'est l'objectif de l'aumônier de faciliter le retour à celui-ci. C'est le rôle des soins en cas de catastrophe.

⁴ "Improving the Quality of Spiritual Care as a Dimension of Palliative Care: The Report of the Consensus Conference." *Journal of Palliative Medicine*, vol. 12, no. 10, 2009, p.887.

⁵ C. Thomason and H. Brody, "Inclusive Spirituality", *Journal of Family Practice*, vol. 48, no. 2, February, 1999, pp. 96-97.

⁶ N. Paget, "Southern Baptist Disaster Relief Chaplain Training Manual" (Alpharette, GA: North American Mission Board, 2004), p.2.

⁷ K. Massey, "Light Our Way," p.6.

« Les soins spirituels comprennent tout ce qui aide une personne, une famille ou une communauté à puiser dans sa propre perspective spirituelle la force, l'espoir et la guérison... Lors d'une catastrophe, tout ce qui aide l'esprit humain à se tirer de la crise s'appelle soins spirituels. »

Les dirigeants religieux prodiguent tout naturellement leurs soins aux membres de leur communauté d'une façon imprégnée du symbolisme, du sens et des ressources de leur propre tradition. De fait, aux yeux des membres de communautés de foi particulières, ce sont leurs propres dirigeants religieux qui sont habituellement les mieux habilités à dispenser les soins spirituels en temps de malheur. Les soins spirituels en temps de catastrophe peuvent toutefois être d'une nature tout à fait autre.

Quand il s'agit de soins spirituels en cas de désastre, il se peut que les dispensateurs de ceux-ci ne partagent pas une même tradition de religion ou de foi que celle de la personne, de la famille ou de la communauté qui fait l'objet des soins. Il se peut même que la personne qui reçoit les soins n'appartienne à aucune communauté du tout. Les soins spirituels en temps de catastrophe ont donc pour objet d'aider tout le monde et de célébrer et de respecter toutes et chacune des perspectives spirituelles⁸.

Voilà une définition excellente, quoique large, des soins spirituels en cas de catastrophe. Les descriptions suivantes des quatre niveaux de soins spirituels élargissent la définition en décrivant quelques-unes des tâches et compétences du dispensateur de soins spirituels lors de catastrophes.

Niveaux de soins spirituels lors de catastrophes

La prestation des soins spirituels est déterminée par le niveau de formation et de compétence de la personne.

Niveau 1

Bénévoles et membres de congrégations avec formation minimale

Les volontaires de niveau 1 peuvent être des aides laïques tels que des diacres, des anciens ou des gens désignés comme des aides au sein de leur communauté. Ce sont des personnes reconnues par leur communauté comme intègres. Leur compétence de base leur permet :

- De s'offrir à soutenir de leur présence lors de situations de catastrophe
- De pratiquer une écoute active
- d'évaluer initialement les besoins et les sources d'aide appropriées (physique, sociale, psychologique, spirituelle)
- de comprendre ce que signifient le chagrin et la perte
- de prier
- d'aider les survivants à se tracer un plan de guérison

⁸ Ibid. p.7.

Ces aides spirituels fonctionneront à la périphérie de la zone sinistrée. Signalons, en exemple de leur rôle : faire du volontariat dans les églises qui ouvrent leurs portes en tant qu'abris, de cuisines alimentaires et de lieux de rencontre. Ils peuvent ouvrir leur maison pour offrir un abri et des repas aux victimes du désastre aussi bien qu'aux secouristes. Ils peuvent s'offrir à assumer les responsabilités occupationnelles d'une personne ou à prendre soin de membres de la famille des survivants. Ils peuvent organiser une veille de prière. Ils peuvent assurer la sécurité, pratiquer l'écoute active et prier avec une personne. Ils demeurent théologiquement neutres; Ils s'en tiennent aux limites de leur rôle et savent quand et à qui adresser la personne qui a besoin de plus d'aide.

Ce groupe d'aides spirituels aura reçu une formation de base dans la théorie et la pratique de la réaction aux catastrophes. Il existe d'excellents cours sur Internet et des facilitateurs qui offrent cette formation. Cette dernière peut permettre de répondre aux besoins spirituels au sein de communautés locales, mais elle est plutôt orientée vers les interventions en cas de catastrophes communautaires, nationales et mondiales. Les participants apprennent quel est le rôle d'un aide émotif/spirituel et comment déceler l'impact physique, psychologique, social, émotif et spirituel d'une catastrophe. La formation a pour objectif d'enseigner a) : à assurer des soins émotifs et spirituels aux survivants et aux travailleurs humanitaires lors d'une catastrophe, b) à évaluer leur propre capacité à dispenser des soins émotifs et spirituels et c) à choisir un plan personnel de soin de soi-même permettant de tenir compte de sa propre santé émotionnelle, physique et spirituelle.

L'aide de niveau 1 comprend bien où est sa place dans la structure de commande et de contrôle et comment fonctionnent les centres de commande d'urgence. Il comprend comment son travail se coordonne avec celui des autres aides professionnels, à la phase d'urgence comme à celle du rétablissement.

Niveau 2

Paraprofessionnels et aumôniers

Ce groupe est formé de membres du clergé, de diacres de formation avancée, d'anciens, d'infirmières paroissiales, de police de proximité, de médecins, d'infirmières, de pompiers, d'auxiliaires paramédicaux et d'autres professionnels de la santé apparentés tels que physiothérapeutes, etc. Il comprend aussi des aumôniers qui ont l'expérience des soins en cas de crise.

Grâce à leur formation professionnelle et à leur expérience, les aides de niveau 2 sont familiers des images et des sons d'une situation de crise. A noter que les professionnels de la santé publique ne sont pas là pour agir à titre professionnel. Ce sont des professionnels dans leur propre discipline, mais des auxiliaires médicaux en soins spirituels en cas de catastrophe. Les auxiliaires médicaux et les responsables des organisations de foi sont en mesure d'offrir des soins spirituels dans des situations où les personnes de niveau 1 seraient débordées. Ils sont capables de pénétrer dans la zone sinistrée.

Les dispensateurs de soins spirituels de niveau 2 offrent les mêmes genres de soins que ceux de niveau 1. Ils sont en outre en mesure de procurer de l'aide émotive de première instance. L'aide émotive de première instance requiert l'aptitude à reconnaître ce qui contribue au sentiment de sécurité et de confort du survivant et à disposer d'un éventail de stratégies permettant de

répondre à ces besoins. Il s'agit aussi de l'aptitude à reconnaître et à évaluer tout état de désorientation et d'aider les survivants à se réorienter. Ils recueillent de l'information sur les besoins immédiats d'un survivant et dirigent le sinistré vers des sources d'assistance pratique, de soins physiques, de soins spirituels ou d'aide mentale. Les aumôniers et les autorités religieuses reconnues peuvent offrir des célébrations religieuses en étant sensibles à leur religion ou au contexte spirituel d'une personne : prières pour les défunts et les mourants, bénédiction, funérailles, etc.

Niveau 3

Professionnels – Aumôniers et pasteurs avec formation pastorale clinique ou l'équivalent

Tirant parti des aptitudes des niveaux 1 et 2, ces personnes posséderont des aptitudes élémentaires ou intermédiaires permettant :

- D'évaluer la cellule familiale afin de déterminer rapidement les besoins de soins spirituels de chacun en fonction de son rôle au sein de celle-ci.
- D'assurer la gestion du stress en cas d'incident critique, afin de pouvoir débriefer et désamorcer les situations de crise.
- D'intervenir dans les cas de crise et de suicide afin de pouvoir gérer la situation et de détecter les signaux précurseurs de suicide.
- De disposer de relations interdisciplinaires et communautaires permettant de travailler efficacement avec l'équipe interdisciplinaire et les ressources communautaires.
- D'effectuer l'évaluation et le triage des soins spirituels, afin que les survivants requérant des soins mentaux puissent recevoir les soins appropriés.
- D'offrir des soins spirituels multiconfessionnels, afin de pouvoir assurer que les croyances de la personne soient respectées et soutenues. D'évaluer et administrer le ministère sacramentel.
- D'annoncer un décès en s'assurant, que seraient respectés tous les droits, procédures et normes de cette 'annonce d'un décès. Il faut être particulièrement compétent pour faire la différence entre la réaction à une peine 'normale' et la réaction à une peine complexe et pour la traiter de façon approprié.

Niveau 4

Aumôniers avec expérience de la gestion et du leadership

Tirant parti des compétences des niveaux 1, 2 et 3, ces personnes auront les compétences additionnelles suivantes :

- Comprendre et travailler efficacement dans une structure organisationnelle
- Posséder les aptitudes à la planification stratégique et à la prise de décision que requièrent les grandes urgences et catastrophes
- Coordonner efficacement les services d'urgence spirituels avec les autres services en cas de catastrophe
- Comprendre et travailler dans les limites de la pratique d'un aumônier
- Assurer un leadership d'équipe et une formation efficaces

Normes de pratique pour les aumôniers

La professionnalisation des soins spirituels progresse à grands pas depuis une décennie. Aux États-Unis, diverses associations d'aumôniers ont institué des normes de pratique.⁹ Au Canada, l'association canadienne des soins spirituels (CASC/ACSS) a établi d'excellentes normes de pratique, qu'on peut retrouver intégralement sur le site Web.¹⁰

En résumé, ces normes s'appliquent aux valeurs et compétences professionnelles, aux fonctions, à la documentation, au développement personnel et professionnel et au militantisme. Un bon nombre des normes classées dans la section « fonctions » sont particulièrement reliées au sujet qui nous occupe :

Le professionnel des soins spirituels certifié manifeste son excellence dans les aspects suivants de la pratique des soins spirituels :

1. Relation avec la clientèle

- approche marquée d'empathie, de compréhension et de respect
- établissement d'une relation de confiance et de mutualité
- maintien de la confidentialité et de ses limites
- acceptation du client tel qu'il EST (insistance de la (CASC/ACSS)
- conscience et responsabilité des sentiments personnels, des valeurs et des inclinations qui influent sur la relation avec le client

2. Préparation à l'intervention

- clarification et application de l'autorité nécessaire à l'intervention
- autoévaluation des habiletés nécessaires pour aider le client
- proactivité dans l'atmosphère nécessaire à la promotion de la confidentialité

3. Durant l'évaluation

- évaluation continue des besoins et priorités du client
- aide au client dans la découverte de ses forces et défis spirituels
- soutien au client dans la détermination et l'utilisation de ses appuis spirituels
- détermination de la nature et de la durée appropriée de l'intervention

4. Durant l'intervention

- clarifier les objectifs déterminés par le client (et l'aider à se préparer un plan de rétablissement)
- appuyer l'expression, par le client, de ses croyances, valeurs ou émotions
- respect du droit du client et de son aptitude à faire des choix et à puiser dans ses propres ressources pour résoudre les problèmes (et pour se préparer un plan de recouvrement)
- faciliter et organiser les rituels appropriés conformes aux croyances et pratiques du client

5. Relations avec les autres disciplines

⁹ Professional groups such as the Association of Professional Chaplains, The Association of Clinical Pastoral Education and the National Association of Catholic Chaplains have worked together to produce a consensus document. These are American based associations. See "Standards of Practice for Professional Chaplains in Acute Care: Second Draft of the Consensus Document, Nov 1, 2009" *Journal of the Association of Professional Chaplains*, volume 25, number 2, Autumn/Winter, 2009.

¹⁰ <http://www.spiritualcare.ca> (accessed January 30, 2011)

- aiguiller le sinistré, en temps voulu, vers des sources d'aide appropriées
- participer, le cas échéant, à la communication, à la documentation et à la consultation interdisciplinaires
- Éduquer les collègues interdisciplinaires sur le rôle des soins spirituels

Code d'éthique de l'aumônier

Une des normes du code d'éthique du CASC/ACSS requiert que l'aumônier respecte le code d'éthique et de conduite professionnelle. On peut consulter ce code dans son intégralité sur le site Web.¹¹ Le préambule en inspire l'aumônier à fonctionner d'une manière porteuse d'honneur et de gloire à Dieu et de respect pour sa vocation.

CASC/ACSS regroupe des professionnels bien intégrés dans les communautés de foi et jouissant d'une éducation et d'une formation professionnelles. Ils sont appelés à nourrir leur santé mentale, physique et spirituelle et à être responsables de leur conduite personnelle et professionnelle, dans le respect croissant de tous les êtres vivants et de l'environnement naturel.

Le professionnel des soins spirituels qui se comporte d'une façon conforme aux valeurs du code d'éthique apporte à notre monde plus de justice, de compassion et de guérison.

Professionnels des soins spirituels :

- affirmer la dignité et la valeur de tous et chacun;
- protéger les clients de toute relation prédatrice ou destructrice;
- entretenir des relations vivifiantes, enrichissantes et saines;
- respecter le droit de chaque religion de tenir à ses valeurs et traditions et s'abstenir d'imposer ses propres valeurs et croyances à la personne qui fait l'objet de ses soins;
- respecter la diversité culturelle, ethnique, des sexes, raciale, d'orientation sexuelle et religieuse des autres professionnels et personnes aidées et s'efforcer d'éliminer la discrimination;
- s'abstenir de toute forme de harcèlement, de coercition, d'intimidation et de mots ou gestes déplacés dans leurs relations avec leurs clients;
- s'abstenir de toute forme de comportement exploitant, d'inconduite sexuelle ou de harcèlement sexuel dans leurs relations avec les clients.

Les soins spirituels et leur relation avec les autres disciplines de la santé mentale

En quoi le travail de l'aumônier en cas de catastrophe diffère-t-il de celui du psychologue, du travailleur social ou du professionnel de la santé mentale?

Les psychologues et psychologues associés ont reçu une formation en évaluation, en traitement et en prévention des troubles et mentaux. Ils diagnostiquent les troubles et les dysfonctions neuropsychologiques tout comme les troubles et dysfonctions mentaux et du comportement et les

¹¹ Ibid.

dysfonctions névrotiques et de la personnalité. Les psychologues et psychologues associés recourent en outre à une gamme d'approches visant au maintien et à l'amélioration du fonctionnement physique, intellectuel, émotionnel, social et interpersonnel.¹² Les psychologues ont récemment entrepris l'étude de l'interface entre la spiritualité et la psychologie; le traitement psychologique se concentre toutefois, en premier lieu, sur les problèmes de comportement et mentaux.

La pratique du travail social consiste essentiellement dans la formulation d'un diagnostic social. Le travailleur social est formé à comprendre la structure de la personnalité du client (lequel peut être un individu, une famille ou un groupe) et à comprendre les réalités sociales dans le cadre desquelles ce client fonctionne. Cette analyse, qu'on désigne sous le terme de « personne en environnement », est axée sur le besoin de formuler avec précision « qui est le client » « quelle est sa réalité » et « comment les deux s'interfacent ». ¹³

Les professionnels de la santé mentale, tels le conseiller et le psychothérapeute, font également partie de l'équipe psychosociale.¹⁴ Ils ont pour rôle, en tant que dispensateurs de soins spirituels, d'accorder leur appui émotionnel par la pratique de l'écoute active. Cela devrait susciter une relation de travail plus étroite entre ces disciplines.

En temps de catastrophe, il y a un chevauchement sensible entre les professionnels de la pratique de l'aumônerie, de la psychologie, du travail social et de la santé mentale. Ces quatre disciplines comportent toutes un niveau élevé de compétence en ce qui touche à l'écoute active des survivants du trauma et à l'évaluation du traitement de détresse émotionnelle.

Les psychologues et certains travailleurs et professionnels de la santé possèdent une aptitude particulière à résoudre des problèmes émotionnels complexes qui relèvent de domaines diagnostiques décrits dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSMIV).¹⁵ Lorsque le trauma s'ajoute à un diagnostic sous-jacent tel que la dépression, l'anxiété ou la panique, les psychologues, certains travailleurs sociaux et certains professionnels de la santé mentale pourraient être les personnes les plus aptes à traiter l'individu. Les disciplines devraient toutes quatre démontrer l'aptitude à évaluer les clients et à les diriger vers des soins psychiatriques. Les soins donnés aux personnes qui ont des antécédents de troubles psychiatriques excèdent normalement le cadre de pratique des aumôniers. (Voir les catégories de troubles psychiatriques énumérés sur le site Web cité plus haut).

Les travailleurs sociaux sont particulièrement en mesure de connaître la gamme étendue des services sociaux à la disposition des survivants lors de catastrophes; il existe de nombreux services capables d'offrir de l'aide. Il est important que toutes les disciplines soient aptes à

¹² College of Psychologists Ontario website, <http://www.cpo.on.ca>, (accessed January 30, 2011)

¹³ Ontario College of Social Workers and Social Service Workers website, <http://www.ocswssw.org>, (accessed January 30, 2011)

¹⁴ The Ontario Coalition of Mental Health Professionals website, <http://www.mentalhealthcoalition.ca/organizations> (accessed January 31, 2011)

¹⁵ AllPsychOnline, The Virtual Psychology Classroom website, <http://allpsych.com/disorders/dsm> (accessed January 31, 2011). This website outlines the various categories of psychiatric disorders. Many of these diagnoses are treated only by a psychiatrist. Many categories are treated by psychologists and some mental health practitioners and social workers.

évaluer les besoins psychosociaux d'un survivant et à l'orienter, le cas échéant, vers des travailleurs sociaux.

En résumé, les pourvoyeurs de soins spirituels ont la compétence voulue pour reconnaître le moment où orienter, au besoin, vers un psychologue, un travailleur social ou un professionnel de la santé mentale. Il faut de même que le psychologue, le travailleur social et le professionnel de la santé mentale connaissent le puissant impact curatif des soins spirituels. Il leur faut, eux aussi, orienter les clients vers les sources d'aide appropriées.

Les soins spirituels dans le rétablissement à long terme

Deux ans après l'ouragan Katrina, qui a frappé la Louisiane, le Mississippi et l'Alabama, malgré que bien des gens fussent encore sans abri ou sans source de revenu, l'Armée du Salut rapportait que le plus grand besoin subsistant était celui de pourvoyeurs bien formés en soins émotionnels et spirituels.¹⁶ Il est important que la planification des mesures d'urgence en cas de catastrophe prévoie les soins aux personnes sérieusement traumatisées ou dont le chagrin est complexe et persistant. Même après que la vie s'est stabilisée en ce qui concerne l'aptitude d'un survivant à obtenir de la nourriture, un abri et un revenu régulier pour lui-même et les siens, il peut avoir encore besoin de soins spirituels pour recouvrer un solide sens de spiritualité. Une perte aussi profonde que celle qu'on ressent à la suite d'une catastrophe requiert l'aide d'une personne versée dans le domaine du soutien psychologique et le rétablissement d'espoir, de sens et de but dans la vie. L'aumônier est en mesure d'offrir ce service au cours de la phase de planification du recouvrement à long terme de la planification des mesures d'urgence.

Les pourvoyeurs de soins spirituels jouissent généralement d'une longue relation avec la communauté affectée, tout d'abord parce qu'ils peuvent y habiter et y offrir en permanence des soins spirituels, Ils ont établi des relations avec leurs communautés bien avant le sinistre et ils continueront de prodiguer des soins spirituels bien après que les premiers intervenants auront terminé leur précieux travail. Généralement, les professionnels de soins mentaux travaillant avec les survivants d'une catastrophe sont des fonctionnaires ou des praticiens autonomes temporairement empruntés à leur occupation normale qui retourneront à cette dernière au bout d'un certain temps. C'est plus rarement le cas chez les pourvoyeurs de soins spirituels. Il est bien connu que les dernières agences et personnes à mettre fin à leur rôle à la suite d'une catastrophe sont les membres du personnel et les bénévoles des organismes confessionnels. On peut dire qu'il en est ainsi des soins spirituels offerts dans les situations de deuil. Le service funèbre terminé et chacun retourné à la routine de la vie normale, les personnes affectées par la mort d'un être cher garderont encore longtemps des sentiments de peine et de perte, tandis que leurs communautés de foi resteront à leurs côtés pour les accompagner dans leur long chagrin. De même, les Églises, les communautés de foi et les pourvoyeurs connexes de soins spirituels continueront d'offrir leurs soins aux personnes de leurs communautés traumatisées par une catastrophe.

¹⁶ Emotional and Spiritual Care in Disasters, March 17, 2007, p.8.

ANNEXE

Sommaire des domaines de connaissance des soins spirituels en cas de catastrophe¹⁷

Domaines de compétence généraux

Bénévoles à formation minimale

Domaine 1 – Attributs personnels

Domaine 2 – Préparation générale aux catastrophes et aux urgences

Domaine 3 – Présence rassurante

Domaines de compétence en soins spirituels lors de catastrophes chez les professionnels et les auxiliaires professionnels

Domaine 4 – Premiers soins émotionnels/ Rituels spirituels et religieux et sacrements

Professionnels – Aumôniers et membres du clergé

Domaine 5 – Interventions dans les systèmes familiaux

Domaine 6 – Gestion du stress à la suite d'un incident critique

Domaine 7 – Intervention en cas de crise ou de suicide

Domaine 8 – Relations interdisciplinaires et communautaires

Domaine 9 – Évaluation et triage des soins spirituels

Domaine 10 – Soins spirituels multiconfessionnels

Domaine 11 – Annonce de décès, appui aux désolés et aux endeuillés

Leadership et coordination de programmes de soins spirituels

Domaine 12 – Consultation, Coordination, Conception et évaluation de programmes

Domaine 13 – Éducation et formation en matière de soins spirituels en cas de désastre.

Organigramme résumant les 4 niveaux de soins spirituels, leur rôle et les compétences recommandées

Niveau	Rôles	Compétences recommandées selon le rôle
Niveau 1 Bénévoles avec formation minimale	Présence rassurante générale assurant à la périphérie de la zone sinistrée: <ul style="list-style-type: none">• Contact et engagement• écoute active• prière• évaluation initiale des besoins et aiguillage vers des sources de soins	Domaines de compétence 1-3
Niveau 2 Auxiliaires associés* – pasteurs, diacres, infirmières paroissiales, police, médecins, garde-malades,	Soutien émotionnel dans la zone sinistrée Premiers soins émotionnels	Domaines 1-3 plus Premiers soins émotionnels Rites spirituels et religieux

¹⁷ Cox, R.S. Dr. (n.d.). Disaster Psychosocial Services Competency Matrices. This matrix served as a template for the Summary of Disaster Spiritual Care Knowledge Domains

pompiers, auxiliaires médicaux et autres aumôniers associés	Soins spirituels	(Domaine 4)
Niveau 3 Professionnels – aumôniers, pasteurs avec formation connexe en réaction d’urgence aux catastrophes	Soutien émotionnel dans la zone sinistrée Premiers soins émotionnels Soins spirituels particuliers Évaluation et aiguillage vers autres sources d’aide	Domaines 1-4 plus Intervention auprès des systèmes familiaux (Domaine 5) Gestion de stress en cas de situation critique (Domaine 6) Intervention en cas de crise ou de suicide (Domaine 7) Relations interdisciplinaires et communautaires (Domaine 8) Évaluation et triage des soins (Domaine 9) Soins spirituels multiconfessionnels (Domaine 10) Annonce de décès, Appui aux personnes peignées et endeuillées (Domaine 11)
Niveau 4 Professionnels – Aumôniers avec formation et expérience en gestion et en leadership	Conception et coordination de programmes Leadership en supervision et évaluation Éducation et formation	Domaines 1-11 plus Conception et évaluation de programmes. Consultation et coordination (Domaine 12) Éducation et formation en soins spirituels (13)

Quatre niveaux de pourvoyeurs de soin spirituels répondent selon la phase de la catastrophe ou la période de rétablissement

Pilier de réaction	Piliers de rétablissement	
Situation d’urgence	Prompt rétablissement	Rétablissement tardif
Secours des personnes et réponse aux besoins fondamentaux <ul style="list-style-type: none"> Niveau 1 à la périphérie de la zone sinistrée Niveaux 2, 3 et 4 dans la zone sinistrée 	Début de la reconstruction Continuer de répondre aux besoins physiques, émotionnels et spirituels exempts de complications Appui administratif <ul style="list-style-type: none"> Niveaux 1 et 2 Réponse professionnelle aux besoins émotionnels et spirituels présentant des complications <ul style="list-style-type: none"> Niveaux 3 et 4 	Réponse aux besoins Poursuite de la reconstruction <ul style="list-style-type: none"> Niveaux 1, 2, 3 et 4 Poursuite de la réponse professionnelle aux besoins émotionnels et spirituels présentant des complications <ul style="list-style-type: none"> Niveaux 3 et 4