

Dissonance cognitive Comprendre et minimiser son impact

Entre l'entraînement et le terrain, il y a souvent deux mondes. La qualité des formations vise à en réduire l'écart. Lorsque ce dernier est trop grand, la dissonance cognitive peut entamer la capacité des professionnels du secours à agir. Psychothérapeute spécialisée dans le secours de catastrophe, Marie Bonnet

“
Le devoir du cadre est d'outiller ses équipiers vis-à-vis du risque psychique de dissonance.

”

La dissonance est une terminologie utilisée en musique pour désigner ce qui est étranger à un accord. En langage commun, on parle de ce qui est dissonant pour qualifier ce qui est discordant. En psychologie, la qualification de dissonance cognitive décrit une situation au cours de laquelle deux processus d'intelligence humaine entraînent un inconfort mental en raison de leur caractère inconciliable. De la même manière qu'un ordinateur se bloque en signalant une « fatal error », les situations de dissonance cognitive mettent les individus en inconfort mental qui peut entraver l'action.

► Phénomène courant

Les situations de dissonance cognitive sont fréquentes dans le domaine du secourisme. Comme dans toute organisation, la dissonance peut provenir de deux ordres contraires. La personne dans le devoir d'obéissance ne se trouve alors pas en mesure de savoir quelle doit être son action : la dualité des ordres inhibe l'action.

La dissonance peut venir d'une action à mener contraire aux valeurs du secouriste. Il peut s'agir

L'entreprise, un exemple courant

Un employé d'une industrie à risques est formé au secourisme. À plusieurs reprises, il a été confronté à une situation de détresse vitale de coéquipiers le conduisant à procéder à des gestes de secourisme d'urgence auxquels il a été formé, tels que le massage cardiaque.

Pourtant, par trois fois, les personnes secourues sont décédées malgré son intervention.

Choqué, son psychisme a ressenti une très grande impuissance et une forte dissonance. Son inconscient lui dicte l'idée qu'il porte la « poisse » aux personnes qui travaillent avec lui et qu'il n'a jamais pu sauver quiconque malgré sa formation au secourisme. Cet état psychique peut induire progressivement une dépression et un arrêt maladie.



par exemple d'un ordre d'inaction face à des personnes en détresse pour ne pas mettre en danger les secouristes ou parce que les moyens sont requis ailleurs.

La dissonance peut venir du fait que les secouristes interviennent dans un pays ou sous un régime dont ils ne partagent pas les valeurs (intervention dans un contexte dictatorial ou génocidaire par exemple).

La dissonance peut provenir tout simplement de l'impuissance du secouriste. Le professionnel veut, doit secourir, mais ses efforts restent vains devant la gravité de la situation.

Enfin, il peut s'agir aussi de situations d'engagement de forces qui n'ont pas de sens (opération dont le sens reste incompréhensible), ou encore du devoir d'obéissance face à une hiérarchie corrompue ou illégitime.

► Vers l'épuisement psychique

Ces situations sont coûteuses. Elles entravent l'action et peuvent épuiser psychiquement.

Les dissonances flagrantes divisent les équipes, les empêchent d'avancer, leur compliquent la tâche, conduisent à renoncer à des missions.

À l'échelle individuelle, elles induisent une fatigue psychique qui réduit le potentiel de secours des équipiers. Conserver sa loyauté en endurant une trop profonde et trop longue dissonance cognitive