

UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT... COMMENT AGIR IMMÉDIATEMENT EN TANT QUE GESTIONNAIRE DE DOSSIER, DIRIGEANT OU COLLÈGUE ?

La plupart des personnes sont généralement capables de surmonter par elles-mêmes et avec le soutien, la compréhension et la reconnaissance de leur entourage, un événement traumatisant. Les réactions de stress diminuent progressivement et après un certain temps la vie et le travail reprennent leur cours normal. Pour un certain nombre de personnes touchées et concernées, ce n'est hélas pas le cas. Celles-ci ne parviennent pas à se défaire des réactions de stress et leur vie ainsi que leur travail s'en trouvent de plus en plus perturbés. Cela a bien entendu souvent à voir avec la gravité de l'expérience. Si le bien-être de la victime ne s'améliore pas et a un impact négatif au niveau de son fonctionnement, nous vous recommandons de contacter POBOS pour une évaluation et un éventuel suivi professionnel.

QUEL RÔLE POUVEZ-VOUS REMPLIR IMMÉDIATEMENT APRÈS LES FAITS EN TANT QUE GESTIONNAIRE DE DOSSIER, DIRIGEANT OU COLLÈGUE ?

Immédiatement après un incident, la victime a surtout besoin de se sentir en sécurité et de recevoir de l'aide. Selon que vous agissez, par rapport à la ou aux victime(s) en qualité de gestionnaire de dossier, de dirigeant ou de collègue, vous trouverez ci-dessous un certain nombre d'instructions et de recommandations que vous pouvez suivre le cas échéant.

Quelques **points importants** au moment de l'accueil de la personne :

- « Être présent » pour l'autre ;
- Ne pas trop parler ni poser de questions, mais être surtout à l'écoute ;
- Se renseigner sur ce dont la victime a besoin et en tenir compte ;
- Se garder de commettre des erreurs de traitement (ne jouez pas au psychologue).

N'oubliez jamais que
ce que la victime
peut dire ou faire est
une réaction nor-
male à une situation
anormale

CONSEILS D'ASSISTANCE POUR L'ENTOURAGE (PROFESSIONNEL) PROCHE

Garantir la sécurité immédiate

- Y a-t-il une blessure physique ? -> Premiers secours et médecin ;
- Restaurer le calme dans le département ou l'organisation ;
- Déclarer l'incident ensemble avec la (les) victime(s) concernée(s) ;
- Le service, le département ou l'organisation peut-il (elle) poursuivre le travail ?
- Accompagner la (les) victime(s) concernée(s) lors de la déposition (assurance, police...) ;
- Prévenir les proches de la ou des victime(s) ?

Faire preuve de prévenance avec la (les) victime(s)

- Montrer de l'intérêt à l'égard de la personne, en évitant tout sensationnalisme ;
- Lui prêter sérieusement attention et par conséquent éviter les plaisanteries stupides ;
- Se montrer présent et faire preuve de compassion. Prendre des nouvelles dans les semaines ou les mois qui suivent ;
- Offrir une aide pratique si la (les) victime(s) en a (ont) besoin sans pour autant la (les) mater ;
- Ne pas vouloir à tout prix fournir une aide non sollicitée. Il ou elle souhaite garder le contrôle de sa vie ;
- Veiller à ce que la (les) victime(s) prenne(nt) suffisamment de repos et se détende(nt) ;
- Éviter autant que possible de donner des conseils non sollicités ;
- Veiller à fournir un compte-rendu et une structure ;
- Ne pas essayer de minimiser la souffrance en soulignant qu'il existe des personnes encore plus mal loties ;
- Ne pas faire de plaisanteries sur ce qui s'est passé ;
- Ne pas banaliser ni minimiser les faits (« Essayez d'oublier au plus vite ! ») ;
- Savoir que les victimes veulent souvent raconter plusieurs fois ce qui leur est arrivé ;
- Savoir que chacun réagit d'une façon différente ;
- Laisser de côté reproches et accusations ;
- Informer la (les) victime(s) d'une enquête éventuelle et de son évolution.