

SOUTENIR UNE PERSONNE EN DÉTRESSE

Une personne qui vit un évènement exceptionnel par sa soudaineté, son intensité, sa gravité peut se retrouver extrêmement bouleversée. Elle peut être déstabilisée, désorganisée psychologiquement et totalement débordée par ses émotions. Lorsque la situation impose une action rapide et qu'un-e professionnel-le n'est pas présent-e sur les lieux, il est important que les personnes sur place puissent adopter les bons réflexes. C'est l'affaire de tous et toutes, pas uniquement des expert-es. La majorité des personnes récupèrent bien avec le temps, en particulier si elles ont pu rétablir leurs besoins primaires et recevoir du soutien.

Le rétablissement des personnes victimes de traumatismes implique :

- **Le soutien**, l'accès à une aide psychique, physique, émotionnelle.
- **La confiance**, le sentiment d'être en sécurité.
- **L'espoir** de pouvoir se rétablir.

⇒ ES-TU EN MESURE D'AIDER ?

Dans la mesure du possible renseigne-toi sur la situation en cours et tiens compte de ton propre état (santé, préoccupations personnelles) car il peut influencer sur ta capacité à apporter de l'aide. Sois honnête avec toi-même, es-tu capable d'aider dans cette situation de crise particulière et à ce moment précis ?

⇒ CE QUE J'ESSAIE DE FAIRE
LORSQUE JE PROPOSE
MON AIDE



- Être honnête et digne de confiance.
- Respecter la personne et ses décisions.
- Expliquer ce que je propose et sur quelle durée.
- Connaître mes limites.
- Sonder la personne sur ses attentes en matière de confidentialité.
- Informer la personne sur le soutien possible et les suivis envisageables.

⇒ CE QUE J'ÉVITE



- Ne pas profiter de ma position de personne aidante.
- Ne pas obliger la personne à raconter son expérience ni imposer mon aide.
- Ne pas juger ni confronter la personne.
- Ne pas demander de l'argent ou un service en échange de mon aide.
- Ne pas faire de promesses que je ne pourrai pas tenir.
- Par dessus tout, NE PAS NUIRE.

PLUS EN DÉTAIL

L'assistance à une personne en détresse te demandera calme, réserve et concentration. Il n'est pas utile d'ajouter ta colère ou ta peur à la leur, ni de raconter tes expériences ou celles d'autres personnes. Concentre-toi plutôt sur l'accueil de ses émotions et la compréhension de son vécu traumatique. Efforce-toi de l'écouter attentivement et de comprendre pourquoi elle réagit ainsi avant de répondre. Si une personne se sent détachée de la réalité, tu peux



- l'aider à se reconnecter en lui proposant de poser les pieds au sol ou taper des mains sur les genoux pour sentir le contact physique.
- lui faire remarquer les choses non-angoissantes qui l'entourent, lui demander ce qu'elle voit et entend.
- l'inciter à se concentrer sur sa respiration et à respirer lentement.

1. OBSERVE ET ÉVALUE

Les situations de crise peuvent évoluer rapidement. Ce que tu vas rencontrer sera peut-être différent de ce dont on t'a prévenu-e. Prends le temps, même brièvement, d'observer la situation avant de proposer ton aide.

- Évalue la situation.
- Protège-toi (évite de te mettre en danger, n'aggrave pas la situation en voulant aider).
- Reste calme et concentré-e.
- Sois conscient-e de tes limites et ce que tu es en mesure de proposer.

Si tu identifies plusieurs personnes en détresse, et que tu es la seule personne à pouvoir proposer de l'aide, tu vas devoir établir des priorités à partir de ce que tu observes et des informations dont tu disposes. Les personnes qui présentent des détresses profondes ou durables pourraient nécessiter plus de soutien. Dans ce cas, assure-toi qu'elles ne restent pas seules et, si possible, garde-les en sécurité jusqu'à ce que tu puisses avoir de l'aide d'une autre personne ou les orienter vers des professionnel·les.

Des signes qui alertent sur un état de détresse (liste non exhaustive) :

Tremblements, sursauts, pleurs, spasmes, crises de larmes -
Angoisse, peur panique - Cris, colère, irritabilité - Honte et culpabilité
(par exemple, d'avoir survécu, ou de ne pas avoir aidé ou sauvé les autres) -
Confusion, désorientation, prostration, incapacité à décider -
Incapacité à s'occuper de soi ou de ses proches.

2. APPROCHE

- Approche la personne et présente-toi.
- Demande si tu peux l'aider et, si oui, trouve un endroit calme où elle se sente à l'aise et en sécurité.
- Place-toi à une distance appropriée et respecte ses limites.
- Essaie de percevoir ses attentes en matière de communication non-verbale (se regarder dans les yeux ou pas, hochements de tête ou acquiescements) et assure-toi de son consentement avant de la toucher.
- Même si c'est parfois évident, demande-lui toujours quels sont ses besoins.
- Définissez ensemble ce qui est le plus important pour elle, aide-la à exprimer ses priorités et fixez-vous, si possible, un horaire de fin.

3. ÉCOUTE

- Reste concentré-e et attentif-ive à ce que dit la personne.
- Accueille sa parole et ce qu'elle partage sans jugement.
- Parle calmement et avec des mots simples et compréhensibles.
- Propose-lui de reformuler si tu n'es pas sûr-e d'avoir compris ce qu'elle a dit.
- Sois patient-e, laisse la place aux silences, ne force pas la personne à parler.
- Respecte son rythme, laisse-la parler sans la presser ni l'interrompre.

4. RASSURE ET INFORME

Une personne en détresse peut se sentir submergée par sa situation. Tu peux l'aider à exprimer ses besoins et à reprendre le contrôle par exemple en :

- l'aidant à identifier ses soutiens (ami-es, famille, personnes de confiance...),
- l'aidant à identifier ses forces (comment elle a surmonté des situations difficiles par le passé, ce qui l'a aidée à se sentir mieux) et à trouver des stratégies d'adaptations positives.
- faisant des suggestions concrètes pour l'aider à répondre à ses besoins (par exemple en l'orientant vers une structure d'entraide psychologique ou encore vers un-e professionnel-le)

Dans tous les cas, respecte ses décisions et ne la prive pas de son pouvoir d'agir.

Sois attentif-ive à partager uniquement des informations dont tu es sûr-e, n'invente rien (« *Je ne sais pas, mais je vais essayer de me renseigner pour toi* »). Délivre-les de façon simple et répète-les à plusieurs reprises en t'assurant que la personne les a comprises. Demande-lui si quelque chose n'est pas clair ou si elle a besoin que tu répètes.

Avant de clore le temps d'échange, assure-toi que la personne n'a pas d'autre besoin urgent dont il faudrait prendre soin. Tu peux aussi, si c'est son attente et que vous en avez convenu ensemble, lui proposer de lui faire un résumé de votre échange, de façon simple et factuelle et des pistes de soutien, suivi, guérison que vous avez identifiées ensemble.

5. PRENDS SOIN DE TOI ET DE TON ÉQUIPE

Aider de manière responsable, cela signifie aussi prendre soin de toi, de ta santé, de ton bien-être et savoir poser tes limites. En tant qu'aidant-e, tu peux être affecté-e par les témoignages reçus. Assure-toi que tu es en mesure de soutenir les autres avant de le leur proposer. Si tu travailles avec une équipe, cela veut aussi dire être à l'écoute des besoins et difficultés des autres aidant-es et pouvoir vous soutenir mutuellement.

⇒ PENDANT - SUGGESTIONS POUR GÉRER TON STRESS

- Cherche ce qui t'a aidé-e à gérer des situations difficiles par le passé.
- Si ton aide s'étale dans la durée, pense à manger, te reposer, te détendre même pour de courts instants.
- Conserve un rythme raisonnable pour éviter de t'épuiser et, si tu intervies avec une équipe, faites des relais (avec l'accord de la personne concernée).
- Ne prends pas la responsabilité ni la charge émotionnelle du vécu des personnes que tu aides. Fais de ton mieux compte tenu de tes moyens et des circonstances.

⇒ APRÈS - SE REPOSER ET RÉFLÉCHIR

- Discute de ton expérience avec une personne de confiance.
- Nomme l'aide que tu penses avoir apportée.
- Identifie ce qui, peut-être, n'a pas fonctionné comme tu l'aurais souhaité (et accepte-le).
- Prends, si possible, du temps pour te reposer avant de reprendre tes activités quotidiennes ou ton travail.

⇒ DEMANDE DE L'AIDE LORSQUE, PAR EXEMPLE,

- Tu conserves des souvenirs bouleversants du témoignage que tu as reçu.
- Tu as du mal à dormir.
- Tu te sens irritable ou très triste.
- Tu as une consommation excessive de certains produits (alcool, drogues...).

N'hésite pas à te tourner vers un-e professionnel-le si tu sens que ces difficultés persistent.

Principales sources de ce document :

"Premiers secours psychologiques, guide pour les acteurs de terrain" (OMS)

Le site de Activist Trauma <https://www.activist-trauma.net/fr/home.html>

Le site de Support and Recovery <https://supportrecoveryteam.wordpress.com/>