



Soutien aux employés après un incident critique

La réponse post-crise consiste à fournir le bon type de soutien au bon moment. Cette fiche d'information fournit des conseils sur les mécanismes de soutien pertinents que votre organisation peut mettre en œuvre lorsqu'un membre du personnel, ou une équipe, a vécu une crise ou un incident critique.

Il peut sembler évident que le soutien doit passer des besoins de base aux besoins psychosociaux. Nous ne pouvons pas répondre aux besoins psychosociaux tant que les besoins physiques de base ne sont pas satisfaits.

Vu que les personnes ont des manières différentes pour traverser une crise, il faut adapter vos réponses et vos réactions.

Les limites temporelles décrites ci-dessous constituent des directives générales. Utilisez cette information en complément avec « la fiche d'information sur les traumatismes » pour comprendre les réactions courantes aux expériences traumatiques.

Nous recommandons aux chefs des équipes de suivre une formation sur les premiers soins psychologiques pour se familiariser davantage avec ces conseils.

DANS LES HEURES QUI SUIVENT UN ÉVÉNEMENT

- Assurer la sécurité physique et les besoins de base du personnel.
- Communiquer régulièrement au personnel des informations précises et en temps opportun. Les informations sont essentielles pour renforcer leur sentiment de sécurité.
- Fournir un soutien logistique selon les besoins : recherche des membres de la famille, hébergement, transport/besoins financiers, arrangements en cas de décès d'un ami ou d'un membre de la famille, et autres formes d'assistance pratique. Stabiliser et orienter les personnes submergées émotionnellement : exercices d'ancrage et de respiration.
- Identifier et solliciter l'aide d'un prestataire de premiers soins psychologiques (PFA).
- Rechercher un soutien médical ou psychologique immédiat en cas de risque de préjudice pour soi-même ou pour autrui.

DANS LES JOURS QUI SUIVENT : 1 À 2 SEMAINES

- Fournir les premiers soins psychologiques aux individus et/ou aux groupes : un temps et un espace pour que le personnel puisse parler s'ils le souhaitent.
- Écouter avec empathie et valider leur expérience.
- Respecter les différentes perspectives et permettre l'expression des préoccupations, des peurs et des angoisses sans jugement.
- Fournir des informations sur les réactions courantes et les stratégies d'adaptation à la suite d'une crise.
- Donner au personnel le pouvoir de prendre ses propres décisions. Ne pas avoir d'agenda sur ce qui est le mieux pour eux. Retrouver un sentiment de contrôle et d'autonomie est une partie importante du processus de guérison. Reconnaître et respecter les différentes valeurs spirituelles et culturelles en jeu.


- Aider le personnel à établir une nouvelle routine. Cela peut inclure la création d'un horaire de travail flexible. Ne pas supposer qu'ils souhaitent prendre un congé prolongé ou être relocalisés.
- Encourager des stratégies positives de gestion du stress et la recherche d'aide. Modéliser un bon équilibre entre travail et vie personnelle et partager ouvertement les avantages de demander de l'aide lorsque cela est nécessaire.
- Encourager la socialisation avec des amis, des membres de la famille et des collègues.
- N'oubliez pas de prendre soin de vous-même.

2 SEMAINES À 4 SEMAINES

- Poursuivre les actions précédentes si nécessaire.
- En fonction de la gravité de l'événement, l'organisation devrait envisager de rendre obligatoire un débriefing psychologique. Cela peut contribuer à prévenir les réactions différées.
- Pratiquer une surveillance attentive. Les gestionnaires, les pairs soutiens et les personnes formées aux premiers soins psychologiques devraient être attentifs aux changements émotionnels ou comportementaux chez leurs collègues ayant vécu un événement traumatique.
- Veiller à soutenir la paire-aidante ou ceux qui ont été témoins ou ont entendu parler de l'événement.

APRÈS 4 SEMAINES

- Effectuer un suivi avec un contrôle des premiers soins psychologiques un mois après l'événement.
- Si des émotions et des comportements problématiques persistent après 4 semaines, il est conseillé d'orienter la personne vers un soutien professionnel. Contactez Thrive Worldwide et/ou disposez d'une liste de prestataires de services préalablement sélectionnés pour votre région.

- 
- Effectuer un suivi avec le personnel qui a quitté le terrain ou l'organisation.
 - Comprendre que certaines personnes peuvent avoir une réaction différée à l'événement, des mois voire des années plus tard.

Et si vous n'êtes pas sûr de quoi dire ou faire avec un collègue que vous soupçonnez d'avoir des problèmes, n'hésitez pas à demander conseil à un professionnel.

Thrive Worldwide est disponible pour fournir les services suivants :

- Interventions psychologiques spécifiques aux traumatismes
- Formation en premiers secours psychologiques
- Formation en liaison familiale Formation en gestion de la violence sexuelle
- Consultation sur la violence sexuelle (y compris l'examen des politiques)

Auteur de la ressource:

Ben Porter

Dernière mise à jour:

Octobre 2017

