

---

## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL D'URGENCE

---

Le soutien psychosocial d'urgence est une façon efficace pour le personnel d'assistance et les volontaires d'aider les personnes qui sont en état de choc ou en crise. Dans cet état, les personnes peuvent être visiblement en détresse, affectés par de violentes émotions, être apathiques ou avoir perdu tout espoir. Cette brochure énonce les principes de base du soutien psychosocial d'urgence et décrit les étapes essentielles à suivre.

Le soutien psychosocial d'urgence signifie apporter un soutien humain de base ; donner des informations pratiques et avoir une attitude empathique, concernée, respectueuse et nécessite d'avoir confiance dans les ressources personnelles de l'individu. Les personnes affectées devraient être abordées avec compassion, écoute et protégées des tumultes environnants. Lors de leur rétablissement ils peuvent avoir besoin d'une aide pratique pendant qu'ils deviennent progressivement plus solide et mieux capable de prendre soin d'eux-mêmes.

---

## QUATRE ELEMENTS DE BASE DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE

---

### **RESTER PROCHE**

Les personnes en situation de crise peuvent temporairement perdre leur sentiment normal de sécurité et leur confiance en l'environnement. Les volontaires peuvent aider à reconstruire confiance et sécurité en restant physiquement proche et en montrant une attention et une empathie. Soyez préparé à affronter de violentes démonstrations de ressentiments, les personnes affectées peuvent même avoir une attitude de rejet. Ne soyez pas effrayé par de l'angoisse ou par des démonstrations émotives extrêmes.

Jonas a paniqué après un dramatique accident de la circulation. Ses mains tremblaient. Le volontaire de la Croix Rouge a prit les mains de Jonas et les a tenus, pendant qu'il le regardait dans les yeux. Jonas n'oubliera jamais ce regard « c'était comme si le volontaire me comprenait sans dire un mot ».

### **ECOUTER ACTIVEMENT**

Il est important de prendre le temps d'écouter attentivement pour aider quelqu'un à passer un moment difficile. Ecouter de façon active en demandant d'éclaircir certains points, mais sans être intrusif. Il n'y a peut être pas beaucoup de temps mais il est cependant important d'apporter à la personne un soutien pendant les premiers instants jusqu'à ce que l'assistance arrive.

### **ACCEPTER LES SENTIMENTS**

Les personnes en état de crise peuvent montrer des émotions très différentes, de la joie d'avoir survécu à la honte d'être épargné de blessures. Acceptez l'interprétation des personnes affectés sur l'évènement et reconnaissez leur sentiments. N'insistez pas pour corriger des informations factuelles ou des perceptions sur le déroulement des évènements

### **APPORTER UN SOIN GLOBAL ET UNE AIDE PRATIQUE**

Quant une personne est dans une situation de crise, une assistance pratique peut être d'une grande aide. Appeler quelqu'un qui puisse rester avec la personne affecté, prenez des dispositions pour aider les enfants et raccompagner les personnes chez elle ou dans un lieu adapté pour recevoir un soin médical. Suivez les volontés et désirs des personnes affectés mais éviter de 'faire à la place de', de prendre plus d'initiatives que la personne n'en a besoin.



---

## ÉTAPES DU SOUTIEN PSYCHOSOCIAL D'URGENCE

---

Dans la situation où une personne a besoin d'un soutien immédiat après un évènement critique, suivez ces indications :

- Etablissez le contact en vous présentant
- Si toutefois c'est possible, dégager la personne de la situation stressante, limiter son exposition aux vues, sons et odeurs, protégez les des spectateurs et des médias, apporter une nourriture adaptée et liquide mais évitez l'alcool.
- A tout moment assurez-vous que quelqu'un reste avec la personne.
- Demandez ce qui s'est passé, comment se sentent-ils à présent et laissez les parler de leurs expériences, préoccupations et sentiments, sans les forcer à parler s'ils ne sont pas prêt à le faire.
- Rassurez les personnes affectées que leur réactions sont normales.
- Aider la prise de décision si nécessaire.
- Demandez aux personnes affectées si elles ont un endroit où aller, sinon aidez-les à trouver un refuge. Demandez si elles ont quelqu'un pour s'occuper d'elles ou quelqu'un à qui parler après être rentré à la maison, si ce n'est pas le cas, aidez à établir un contact avec des personnes pertinentes.

- Apportez des informations factuelles sur où et comment demander de l'aide spécifique.

The International Federation Reference Centre for Psychosocial Support

<http://psp.drk.dk>  
[psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)

+45 35 25 92 00



  
**Emergency Response Unit**

The International Federation Reference Centre for Psychosocial Support

---

## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL D'URGENCE



---

International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies