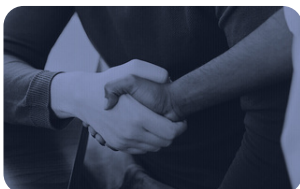


# Premiers Secours en psychologie

## Bonnes pratiques



### Confiance et proximité

Créer un **climat de confiance et de sécurité** avec la personne. Si possible, cela peut passer par un isolement du groupe. Accorder du crédit aux **émotions** de l'autre. Vous pouvez dire : « Je comprends », « C'est parfaitement normal de ressentir des émotions fortes », « Je suis là pour vous », « On peut en discuter si vous voulez ».



### Écouter

La posture idéale est celle d'une **neutralité bienveillante**. Écoutez activement (montrez des signes de compréhension) **sans jamais juger**. Faites preuve **d'empathie** sans vous laisser envahir par les émotions de l'autre. Restez concentré sur le fait que, pour porter secours, votre propre psychisme doit y voir clair.



### Orienter

Donnez un maximum d'informations sur les recours dont dispose la personne ainsi que **les organes de soutien** : association, médecine du travail, CSE, représentant du personnel. Dites-lui qu'elle n'est pas seule !



### Consigner

Prenez quelques **notes factuelles** sur l'entretien que vous venez d'avoir. Gardez toujours ces notes confidentielles sauf dans le cas ci-dessous.

## Loi sur l'assistance à personne en danger

Si quoi que ce soit dans le discours de la personne vous laisse penser qu'elle est en danger (de la part d'autrui ou d'elle-même) vous êtes dans l'obligation légale d'agir. Dans ce cas, vous devez secourir (mettre la personne en sécurité), signaler (inspection du travail, médecine du travail ou CSE), garder la confidentialité (ne jamais communiquer d'informations à d'autres personnes que les autorités compétentes).

Si c'est un mineur, vous êtes aussi dans l'obligation de signaler (Procureur de la République ou protection de l'enfance), prévenir le représentant légal (sauf si cela risque de mettre en danger le mineur), garder la confidentialité, collaborer avec les autorités.

# Premiers Secours en psychologie

## À ne pas faire



### NE PAS PROMETTRE LA CONFIDENTIALITÉ ABSOLUE

Si la personne est en danger immédiat, votre devoir d'agir devra passer outre la confidentialité. Évitez donc de dire « tout restera entre nous », « ça ne sortira pas d'ici », etc. Rassurez plutôt sur le fait que vous êtes là pour l'écouter. Si vous devez intervenir, expliquez bien à la personne pourquoi.



### NE PAS AGIR SEUL

Restez alerte sur vous-même. Si la situation vous dépasse et que la personne s'effondre ou fait une crise d'angoisse, faites appel aux services d'urgences (pompiers, Samu). De même, si vous n'êtes pas des professionnels de la santé mentale ni des juristes, orientez la personne vers les professionnels compétents.



### NE PAS BLÂMER LA PERSONNE

Face à l'injustice d'une agression (physique ou morale), nous pouvons réagir en blâmant la victime. C'est un moyen pour nous de nous extraire de la pensée que cela aurait pu nous arriver à nous. Prenez du recul, l'abus est toujours inacceptable et la faute est toujours à l'agresseur.



### NE PAS MINIMISER

Pour tenter de faire se sentir mieux la personne victime, on peut être tenté de minimiser, de dire que ce n'est pas si grave, qu'il n'y a pas mort d'homme, etc. La détresse de la victime est réelle et doit être entendue (même si vous pensez que vous ne réagiriez pas ainsi). Laissez à la victime le loisir d'exprimer toutes ses émotions, c'est tout à fait légitime d'avoir ce besoin. Restez toujours dans la bienveillance.



### NE PAS INTERROMPRE

On peut être tenté(e) d'intervenir. Recueillir un témoignage fort peut nous faire réagir. On a alors envie soi-même d'exprimer ses émotions et de donner des conseils. Rappelez-vous que ce temps que vous prenez est pour la victime. Écoutez-la, ne l'interrompez pas, restez dans une écoute active, cela vous permettra aussi, lorsque vous vous exprimerez, de le faire d'un ton calme et bienveillant.



### NE PAS METTRE LA PRESSION

Il ne faut pas brusquer la victime, que ce soit pour tenter de comprendre la situation ou pour la faire agir. Laissez-la parler et agir à son rythme, on ne la forcera pas. S'il s'agit d'un cas de danger imminent pour une tierce personne, comme par exemple dans un cas de harcèlement sur mineur, n'agissez pas seul, prévenez les autorités compétentes.