

Nouvelle
FAC

PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE DES VICTIMES PAR LES SAPEURS-POMPIERS

I Introduction

L'intégration de la dimension psychologique des victimes durant leur prise en charge par les sapeurs- pompiers est primordiale. En effet, la technicité apporte une plus-value (pose d'attelle, mise sous oxygène...) mais le réconfort, l'information sincère et honnête, l'absence de jugement dans un climat d'empathie sont également extrêmement bénéfiques pour les victimes. Des grands principes doivent être appliqués afin d'apporter une écoute, une posture et un soutien adaptés.

II ABORD ET POSTURE AUPRES DE LA VICTIME

Les intervenants en SSUAP doivent :

1. Observer, analyser et aménager si besoin l'environnement afin d'assurer leur protection et celle de la victime
2. Etablir le contact afin de créer une relation de confiance et pour cela :
 - Se placer à la hauteur de la victime, la regarder dans les yeux ;
 - Se présenter, utiliser un ton calme et rassurant, juste distance ;
 - Utiliser un vocabulaire clair, précis, accessible à la victime, avec des phrases courtes ;
 - Expliquer leur présence : les raisons de l'intervention et les différentes étapes de l'intervention ;
 - Avec son accord, toucher la victime avec des gestes respectueux et annoncés, prendre en compte la détresse psychologique de la victime



Attention au premier contact. Il va déterminer la suite de la relation. Adopter une attitude bienveillante en laissant la victime s'exprimer sans jugement.

III LA PRISE EN CHARGE DE LA VICTIME

La prise en charge psychologique des victimes repose sur les points suivants :

1 Repérer s'il existe ou non une détresse psychologique



Expression du visage et du regard	Que m'évoquent ses mimiques et son regard ?
Comportement, gestuelle (calme, agité)	Comment se comporte-t-elle ?
Présence de blessures, attitudes, révélant un état douloureux	Y a-t-il des blessures visibles ?
Etat de conscience, hypo ou hyper vigilance	Comment réagit-elle ?
Troubles de mémoire, amnésie	Peut-elle se remémorer les faits ?
Langage adapté, ralenti, accéléré	Comment s'exprime-t-elle ?
Jugement, raisonnement	Est-elle capable de penser, d'analyser ?
De quoi se plaint-elle ?	Que nous dit-elle ?
Quelles sont ses émotions ?	Quel est son ressenti ,
Comment perçoit-elle son environnement ?	Sa perception est-elle en cohérence avec la réalité ?



Attention au paraverbal : être vigilant à ce qui ne se dit pas mais s'exprime autrement. C'est moi qui m'adapte à la victime et non l'inverse.

2

Questionner sur la situation : quelle est son origine ?

3

Reformuler

Cela permet de vérifier si ce que vous avez compris de la situation est en adéquation avec ce que la personne exprime.

4

Expliquer et demander

Expliquer les gestes qui vont être réalisés, rassurer.

Rechercher le consentement de la victime pour la réalisation des gestes.

5

Utiliser un langage adapté

Ne pas utiliser de forme négative dans le langage

- Remplacer « ne vous inquiétez pas » par « rassurez-vous »
- Remplacer « je vais vous **serrer** le bras / ça fait **mal** » par « je vais **tenir** votre bras, et être le plus **doux** possible »...





6 D'une manière générale...

A FAIRE	A EVITER
Garder l'histoire de la personne confidentielle	Ne pas minimiser les faits
Ecouter activement, être présent et disponible	Ne pas faire de fausses promesses ou donner de fausses informations
Connaître et mettre de côté ses préjugés	Ne pas juger des sentiments, émotions de la personne
Reconnaître quand une personne est trop difficile à gérer seul	Ne pas poser de questions intrusives
Mettre fin à l'aide apportée d'une manière respectueuse	Ne pas culpabiliser la victime



Veiller à détourner le regard de la victime de son environnement immédiat en particulier si cette vision peut être potentiellement négative ou traumatisante

IV

LE PASSAGE DE RELAIS A D'AUTRES PROFESSIONNELS

- Prévenir la victime du passage de relais
- Présenter la victime à d'autres professionnels
- Dire au revoir à la victime



Prendre soin de soi aussi...

Ne pas oublier que pour prendre soin des autres, il faut prendre soin de soi. Être à l'écoute de ses émotions, reconnaître ses propres ressentis, être son observateur et ne pas hésiter à demander un soutien, une prise en soin individuelle au