

1^{er} secours émotionnel

Etre 1^{er} secours émotionnel.

C'EST	CE N'EST PAS
<ul style="list-style-type: none">• Se rendre disponible• Apporter un soutien concret, sans être intrusif• Ecouter la personne sans l'inciter à parler• Repérer les besoins et les préoccupations de la personne• Apporter un apaisement	<ul style="list-style-type: none">• Un soutien psychologique professionnel• Une analyse de l'événement• La seule aide proposée à la 2^{nde} victime

Le lieu

- proposez un lieu sécurisant ou une atmosphère sécurisante
- affichez « ne pas déranger » si nécessaire
- créez de l'intimité et préserver la confidentialité des échanges

La posture

- soyez dans une écoute attentive
- soyez disponible psychiquement
- soyez dans l'empathie

Le déroulé

- définissez avec la personne ce qui est le plus important pour elle à ce moment précis
- laissez la personne parler ou respectez son silence
- rappelez que l'activité professionnelle sur l'IUCT-Oncopole comporte de nombreux risques liés à la fragilité des patients
- appelez du renfort si la personne montre des signes de détresse importante

Prérequis

- Etre digne de la confiance que la 2^{nde} victime vous porte
- Respecter le droit de la personne de prendre ses propres décisions
- Mettre de côté vos préjugés et a priori
- Assurer la confidentialité des échanges

A proscrire

- Profiter de votre position de personne écoutante
- Faire de fausses promesses ou donner de fausses informations
- Imposer votre aide, être intrusif ou insistant
- Juger la personne sur ses actes ou ses sentiments
- Divulguer l'histoire de la personne que vous écoutez

A Les mots à éviter proscrire

- Ce n'est pas grave
- Estime toi heureux que ce ne soit pas plus grave pour le patient
- Tu ne t'es pas rendu compte de ce qui se passait ?
- Je n'aurais pas fait ainsi
- C'est la faute de... (quelqu'un d'autre, ou de quelque chose)
- Tu vas t'en remettre

A distance...

- Rester à l'écoute
- Rappeler qu'il existe un dispositif et des ressources à disposition (debriefing, professionnels aidants,...)