

Fiche Réflexe - Évènement Traumatique n°05

Accueil des victimes

Quand ?

Après tout **évènement traumatique, potentiellement traumatique** ou vécu comme tel par la victime

Où ?

- Lieu neutre et **à l'écart de l'agitation**,
- Assis, de préférence du même côté du bureau.

Pourquoi ?

- **Éviter l'isolement** de la victime,
- **Écouter et lui témoigner la présence** et la reconnaissance de GRDF et du collectif,
- **Évaluer la gravité** (*violence, durée, intensité, vulnérabilité individuelle, questionnement organisationnel*),
- Identifier les **émotions de la victime** (*surprise, peur, colère, tristesse, culpabilité, ...*) et apaiser,
- Proposer une **aide extérieure** (*médecin du travail et/ou traitant, assistant social, IAPR*),
- **L'accompagner** dans les 1^{ères} démarches et vérifier ses besoins pratiques.

Comment ?

- Assurer une **présence humaine** : être disponible, présent, attentif, chaleureux,
- Faire preuve d'une **écoute réelle et active** (*empathie et authenticité*),
- Rassurer, contenir et calmer (*« C'est fini, vous êtes en sécurité, on peut parler »*),
- **Prendre acte de la souffrance ressentie** :
 - Aborder les émotions et les reconnaître (*« Qu'est-ce qui vous est arrivé ? Qu'avez-vous ressenti ? Comment vous sentez-vous maintenant ? »*),
 - Ne pas chercher à dédramatiser ou minimiser (*« Je vois que vous êtes affecté, je comprends ce que vous ressentez... »*),
 - Ne pas déculpabiliser immédiatement (*Respecter la culpabilité immédiate permet de se reconstruire - Si demande d'un avis : « Je ne pense pas que ce soit de votre faute »*),
- **Orienter** au besoin (*urgences, médecin traitant ou du travail, assistante sociale, IAPR*),
- Informer, organiser et prendre des décisions.

Des conseils

- **Rester dans son rôle**, (*ne pas confondre prise en charge managériale et médicale*),
- Garder la **bonne distance**, ne pas vouloir tout résoudre,
- **Ne pas se laisser déborder par ses émotions** (*Être capable de supporter la souffrance de l'autre*),
- Poser des **questions ouvertes**.