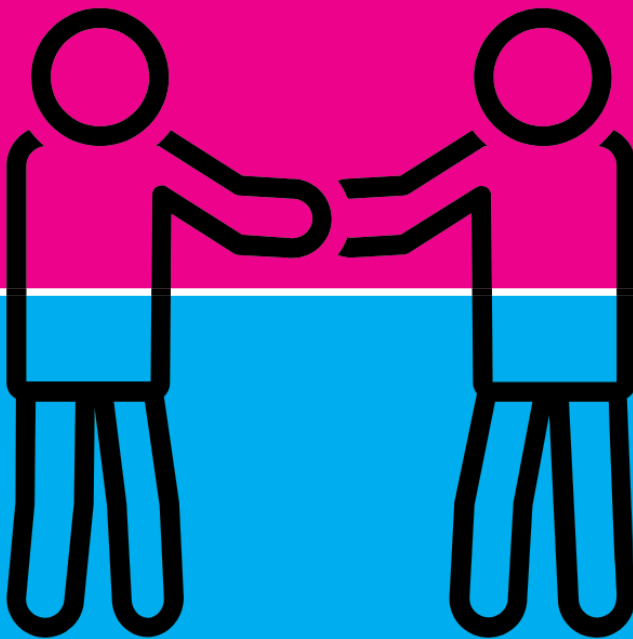


# Recommandations

pour parler aux  
personnes en  
situation de crise et  
suite à des  
événements de vie  
difficiles



# Que dire et que faire :



## Établir le contact

1. Présentez-vous par votre nom et proposez votre aide. (Par exemple : *"Je m'appelle Anna, je travaille ici comme bénévole, je peux vous aider"*).
2. Essayez de trouver un endroit calme pour vous asseoir et parler. Si possible, évitez les endroits où les distractions sont nombreuses.
3. Assurez-vous que la personne est bien prise en charge physiquement, par exemple en lui offrant une couverture si elle a froid ou un verre d'eau, ou en lui donnant des mouchoirs en papier si elle pleure.
4. Adressez-vous toujours à la personne en l'appelant par son nom et utilisez votre langage corporel pour exprimer votre sécurité, par exemple par un contact visuel.
5. Respectez la vie privée de la personne et traitez ce qui vous est dit comme confidentiel.
6. Restez près de la personne, mais gardez une distance appropriée en fonction de son âge, de son sexe et de sa culture.
7. Montrez que vous écoutez, par exemple en hochant la tête, en établissant un contact visuel ou simplement en répondant de manière affirmative (*"Je vous écoute."*, *"Je vous comprends."*). Il est important que vous tourniez votre corps vers la personne.
8. Soyez patient et calme. Rester calme, faire preuve de compréhension et être simplement présent peut aider une personne à se sentir en sécurité, comprise, respectée, valorisée et bien entourée. Cela lui indique qu'elle n'est pas seule.
9. Si nécessaire, protégez les victimes des journalistes, des médias ou des badauds afin de préserver leur vie privée et leur dignité.



## Donner une orientation

1. Amenez la personne dans l'ici et maintenant en lui disant où elle se trouve, quel jour, quelle date et quelle heure il est (par exemple : *"Vous êtes ici à ..."*, *"Nous sommes aujourd'hui le ..."* et *"Il est maintenant ... heure"*).
2. Posez à la personne des questions simples, par exemple des questions de choix simples (*"Voulez-vous faire ceci ou cela ?"*, *"Voulez-vous aller là ?"*). Laissez la personne reprendre le contrôle de ses choix.

3. Demandez à la personne d'effectuer des tâches simples et réalisables qui l'aident à reprendre le contrôle et à croire en ses capacités.
4. Partagez les faits si vous en avez. Soyez honnête sur ce que vous ne savez pas ("*Je ne sais pas, mais je vais essayer de le découvrir pour vous*"). Si vous le pouvez, donnez des informations sur les choses qui concernent la personne ou le parent, y compris les actions prévues. Parlez calmement, clairement et de manière concise.
5. Donnez des informations que la personne peut comprendre. Exprimez-vous simplement et clairement. Si nécessaire et si vous le pouvez, donnez des instructions claires sur ce qu'il faut faire, par exemple où aller.
6. Il est possible que des personnes ne se souviennent pas d'événements passés. Si possible, et si la personne le souhaite, aidez-la à combler les lacunes.
7. Respectez les sentiments de la personne, par exemple en ce qui concerne la perte de son domicile, de ses proches ou d'autres événements stressants ("*Je suis désolé de ce qui vous est arrivé, je peux imaginer que cela doit être très douloureux pour vous*").



## Offrir de l'aide

1. Reconnaissez les points forts de la personne et ce qu'elle a fait pour s'aider ou aider les autres dans la situation de crise.
2. Clarifiez ce dont la personne a besoin. Que doit-il se passer ensuite ? Que fera la personne par la suite ?
3. Offrez une aide pratique, par exemple :
  - Réunir des membres de la famille, des amis ou des collègues, si cela est possible et pas trop dangereux. C'est une bonne idée de réunir des personnes qui peuvent s'entraider (par exemple, vous pouvez demander à la personne d'aider les plus âgés ou les enfants).
  - Organiser la garde des enfants.
  - Recueillir des informations (par exemple sur les proches blessés).
  - Si la personne que vous aidez est un parent, donnez-lui des conseils sur la façon d'aider ses enfants.
  - Si possible, prenez contact avec d'autres services de soutien psychosocial, par exemple un travailleur social. Insistez sur le fait que vous continuerez à aider la personne et que vous serez là pour elle, si vous le pouvez et le voulez.



# Ce qu'il ne faut PAS dire ou faire :



1. Ne forcez pas la personne à parler.
2. N'interrompez pas la personne pendant qu'elle parle, ne la pressez pas, par exemple en regardant votre montre ou en parlant trop vite.
3. Ne touchez pas la personne si vous n'êtes pas sûr que c'est approprié. Annoncez à l'avance que vous allez la toucher, par exemple au bras ; ne faites pas de gestes précipités.
4. Ne jugez pas ou n'évaluez pas ce que la personne a fait ou n'a pas fait ou comment elle se sent (par exemple, ne dites pas "Vous ne devriez pas vous sentir comme ça" ou "Vous devriez être content d'avoir survécu").
5. N'inventez pas des choses que vous ne savez pas. (Ni en bien, ni en mal : par exemple, ne dites PAS "Je suis sûr qu'il est toujours vivant" ou "Je suis sûr qu'il n'est pas vivant").
6. N'utilisez pas de termes techniques que la personne ne peut pas comprendre.
7. Ne racontez pas à la personne des histoires sur d'autres personnes.
8. Ne parlez pas de vos propres difficultés ou problèmes.
9. Ne donnez pas de fausses promesses et assurances.
10. N'exploitez pas votre relation en tant qu'aidant. Par exemple, ne demandez pas d'argent ou de faveurs à la personne en échange de votre aide.
11. Ne pensez pas et n'agissez pas comme si vous deviez résoudre les problèmes de l'autre personne, ne lui enlevez pas sa force et sa capacité à se prendre en charge.
12. Parlez respectueusement à la personne, par exemple, ne la traitez pas de folle.



Ces recommandations sont destinées à vous aider à communiquer avec une personne qui a vécu une crise ou un événement de vie difficile. Les accidents, les expériences de violence, la guerre ou la fuite sont des situations qui peuvent engendrer peur et confusion, incertitude et choc.

La façon dont vous communiquez avec une personne qui subit un stress important est très importante. Nous vous donnons ci-dessous des recommandations sur la manière de vous comporter lorsque vous vous trouvez dans une situation où vous voulez et pouvez aider.