

# Les premiers secours en psychologie

Présentée par: Mme BENOSMAN Nacera  
Psychologue majeure coordinatrice

Date: 05/08/20

# CONTEXTE

- L'OMS et les autorités de santé publique du monde entier agissent pour contenir l'épidémie de COVID-19. Cependant, cette période de crise génère du stress dans toute la population. Afin de favoriser le bien-être mental et psychosocial dans différents groupes de personnes pendant l'épidémie .
- Beaucoup d'actions ont été menés à ce jour en Algérie par des équipes pluridisciplinaires.

# MOTS CLES

- **STRESS:** le stress est une réponse physiologique normale à une situation anormale il permet à notre organisme de s'adapter aux multiples événements positifs ou négatifs.
- **ANXIETE:** contrairement à la peur qui est une réponse à une menace définie et bien réelle l'anxiété est une réponse à une menace vague ou inconnue.
- **DEPRIME:** est un état passager de lassitude , de découragement....

# INTRODUCTION

- Les premiers secours psychologiques (PSP) sont une méthode d'aide et de soutien aux personnes en détresse afin qu'elles se sentent calmes et soutenues pour mieux faire face à leurs difficultés. La base des premiers secours psychologiques est de se soucier de la personne en détresse et de faire preuve d'empathie. Cela implique d'être attentif aux réactions, d'écouter activement et, si nécessaire, d'apporter une aide pratique.

Les PSP aident donc à normaliser ces sentiments d'inquiétude et renforcent les mécanismes sains d'adaptation en favorisant également les sentiments de sécurité, d'espoir et d'apaisement.

# Actions principales des premiers secours psychologiques

- Les actions principales des premiers secours psychologiques sont : Observer, Ecouter, Mettre en lien.
- **Observer se réfère à la manière :**
- D'évaluer la situation de la personne ayant besoin d'aide
- D'évaluer les besoins des personnes ayant besoin d'aide
- D'évaluer les risques auxquels ces personnes peuvent être potentiellement exposés
- D'identifier les réactions émotionnelles

- **Ecouter:**
- Commence la conversation
- Se présente
- Prête attention et écoute activement
- Apaise et calme la personne en détresse
- S'informe des besoins et des préoccupations
- Aide à trouver des solutions aux besoins et aux problèmes.

- Mettre en lien :
- Accéder à l'information
- Être en contact avec les proches et avec un soutien social
- Gérer les problèmes d'ordre pratique
- Accéder aux services existants et à toute sorte d'aide



# Répondre aux appels

- Les PSP peuvent être proposés par le biais d'outils de communication qui permettent un contact visuel ou seulement auditif. Lorsque l'on propose les PSP sans contact visuel, il est encore plus important de parler lentement, clairement et calmement et de communiquer avec un ton et une voix qui démontrent de l'empathie, de l'attention et la chaleur. Écoutez attentivement avec tout son « être » en utilisant des sons approubatifs et reformulez ce que vous dit votre interlocuteur.

# Phrases clés véhiculant l'intérêt et l'empathie

- Je comprends vos préoccupations et la plupart des gens réfléchissent beaucoup à la situation ...
- • Il est très naturel d'être triste, en colère, bouleversée ou
- • J'entends ce que vous dites, sur le fait de devoir ...
- • Je comprends parfaitement que vous vous sentiez ainsi ...
- • Dans cette situation, votre réaction est tout à fait naturelle
- • Peut-être pouvons-nous discuter des solutions possibles  
...
- • Ce que nous pouvons vous proposer ...
- • Je m'inquiète pour vous et je vous suggère de vous adresser à une personne qui pourra vous aider...

# Être à l'écoute des besoins émotionnels et pratiques

- Si l'appelant est inquiet, évaluez ce qui préoccupe particulièrement la personne
- • « Parlez-moi un peu de ce qui vous inquiète. Y a-t-il autre chose qui vous inquiète ? »
- • "Je sens qu'il y a quelque chose d'autre qui vous préoccupe en plus »
- • En cas de stress extrême, d'inquiétude, de peur ou de perte de contrôle, rassurez et normalisez ces réactions en expliquant que ces sentiments sont naturels et communs pendant cette crise.

# Ce qu'il faut faire et ne pas faire lorsqu'on propose des PSP

- **A FAIRE**

- Écoutez plus que vous ne parlez pour identifier les préoccupations de l'appelant
- Posez les questions avec tact
- Utilisez des questions ouvertes : quand, où, quoi, qui
- Reconnaissez les sentiments de l'appelant et la compréhension des événements
- Normaliser les émotions et les réactions
- Encouragez les capacités les mécanismes d'adaptation pour faire face à la situation

- Fournir des informations sur COVID 19
- Soyez honnête sur ce vous ne connaissez pas. Il s'agit d'un nouveau virus dont nous apprenons tous l'existence
- Soyez patient et calme
- Permettez à l'appelant de s'exprimer et de partager ses sentiments
- Écouter les personnes et aidez à faire leurs choix
- Assurez la confidentialité, sauf si les problèmes mentionnés affectent la sécurité de la personne ou d'autres personnes
- Veillez au respect du principe "Do no harm" (Ne pas nuire)

- **A EVITER**

- Faire pression sur les autres pour qu'ils parlent s'ils ne veulent pas parler
- Demandez le pourquoi du comment
- Juger
- Utiliser des mots techniques et compliqués
- Parler de vous ou de vos problèmes personnels
- Donner de fausses promesses
- Partager l'histoire ou les expériences de quelqu'un d'autre.
- Exploiter la confiance et la confidentialité partagées