

GESTION DES INTERVENTIONS DIFFICILES CONSEILS POUR LES DIRIGEANTS

Vos collaborateurs secouristes sont confrontés à des situations difficiles. Dès lors, il est normal qu'ils puissent être perturbés durant un certain temps, en raison de (l'accumulation de) certaines interventions difficiles sur le plan émotionnel. Ce qui est difficile sur le plan émotionnel et la façon dont on le gère est très personnel.

En tant que dirigeant, vous jouez un rôle crucial à cet égard :

- ▶ Maintenir, rétablir, renforcer la résilience de vos collaborateurs-secouristes
- ▶ Promouvoir les processus de gestion des émotions
- ▶ Signaler à temps les problèmes psychosociaux éventuels après une intervention difficile.

Vous trouverez au verso quelques conseils pratiques.

Vous trouverez de plus amples informations sur

▶ www.aidepoursecouristes.be

- ▶ Créez une atmosphère ouverte sur votre lieu de travail et veillez à ce qu'il soit possible de discuter du sujet en question.
- ▶ Veillez à un climat où il soit acceptable qu'un secouriste, même s'il est expérimenté, puisse avoir des difficultés.
- ▶ Prévoyez une première prise en charge, soyez disponible.
- ▶ Reconnaissez qu'une intervention puisse être difficile sur le plan émotionnel.
- ▶ Donnez des informations précises, objectives et correctes concernant une intervention.
- ▶ Demandez à vos collaborateurs comment ils se sentent et de quoi ils ont besoin. Prévoyez si nécessaire un soutien concret.
- ▶ Osez signaler des réactions hostiles et indiquez des solutions possibles.
 - ✔ Restez neutre et calme.
- ▶ Soyez informé du processus d'acceptation et des possibilités d'adressage.
- ▶ Croyez en la résilience de chaque personne.
- ▶ Entamez la discussion avec votre collaborateur en cas de problématique psychosociale (de longue durée).
 - ✔ Motivez votre collaborateur à chercher un soutien spécialisé.
- ▶ Encouragez le soutien collégial au sein de l'équipe.