

Les professionnels de la santé peuvent grandement réduire la peur et l'anxiété des survivants grâce à la communication compatissante et à l'empathie. Comprenez qu'il s'agit d'un travail stressant, même pour les personnes bien formées. Vous pourriez être exposé à des scènes de restes humains, de souffrance et de destruction massive et à des décisions de vie ou de mort, tout en étant vous-même en danger. Vous pourriez travailler de longues heures de façon intense, en composant avec des ressources limitées, et souvent en étant séparé de votre famille et de votre réseau de soutien.

### *Conseils pour échanger avec les survivants et les membres de la famille des victimes*

- Assurez-vous d'être clairement identifié et expliquez votre rôle.
- Donnez-leur un moyen de vous joindre pour qu'ils se sentent soutenus par vous.
- Parlez clairement et offrez-leur d'écrire des choses en leur nom.
- N'oubliez pas que, peu importe l'ampleur de l'événement, il sera local et immédiat pour la personne touchée.
- Évaluez les personnes touchées en fonction de leurs besoins immédiats et créez un sentiment de sécurité pour le survivant.
- Agissez comme agent de liaison ou intermédiaire entre un survivant et les médias au besoin.
- Prenez en compte les normes et les différences culturelles, y compris les besoins alimentaires.
- Comprenez que la diversité des lieux géographiques et des langues peut présenter des défis.
- Soyez conscient des répercussions que la perte de collègues peuvent avoir sur les survivants.
- Ne négligez pas les relations familiales étendues comme les grands-parents, les frères et soeurs adultes, les cousins et les amis de la famille.
- Dites TOUJOURS la vérité. Si vous ne connaissez pas la réponse, dites-le et essayez d'obtenir de l'information si possible.



### *Plus de ressources*

**Voices Center for Resilience**  
[www.VoicesCenter.org](http://www.VoicesCenter.org)

# Évaluation des besoins immédiats

- Vérifiez si la personne a des lésions corporelles ou a besoin d'autres soins médicaux.
- Assurez l'accès à de l'eau propre et à de l'air pur.
- Déterminez si la personne a un logement sûr.
- Faites en sorte que la personne dispose de suffisamment de nourriture.
- Aidez à rétablir les liens avec les autres membres de la famille et les animaux de compagnie.
- Observez d'autres réactions physiques, comme une déficience de la parole ou de la pensée et une perte de clarté.
- Soyez à l'affût de mouvements soudains ou de tremblements.
- Renseignez-vous sur la nécessité d'un lien spirituel.
- Évaluez les besoins financiers immédiats.
- Déterminez si la personne a déjà subi des traumatismes.
- Déterminez si la personne est exposée actuellement à d'autres facteurs de stress dans sa vie, comme le chômage, un déménagement récent, d'autres décès ou un divorce.
- Essayez de déterminer si la personne risque de se blesser ou de blesser quelqu'un d'autre.
- Mettez la personne en contact avec des ressources à court terme comme la FEMA (l'agence fédérale de gestion des urgences aux États-Unis), la Croix-Rouge, la tente médicale (en zone éloignée), les hôpitaux, les fournisseurs de soins de santé mentale, le service de police ou d'autres organismes d'application de la loi.



# Conseils pour les professionnels de la santé

## Aider les survivants et les familles des victimes à s'orienter dans le processus judiciaire

Il incombe souvent aux professionnels de la santé et aux intervenants d'aider les survivants et les familles des victimes à s'y retrouver dans des systèmes juridiques complexes liés à la mort et aux événements traumatisants.

- Assurez la coordination avec les organismes de défense des droits des victimes qui se spécialisent dans l'aide aux survivants d'événements traumatisants, tant à l'échelle fédérale, comme le U.S. Office of Victims of Crime, qu'à l'échelle locale ou non gouvernementale, par exemple la National Organization for Victim Assistance (NOVA).
- Connaissez les règles d'avis de décès de votre territoire.
- Connaissez les organismes qui peuvent aider les survivants et les familles des victimes à s'y retrouver dans le système judiciaire et les procédures judiciaires pour obtenir de l'aide pour les certificats de décès, les responsabilités financières, les assurances, etc.
- Soyez prêt à soutenir ceux qui doivent témoigner, présenter un témoignage ou préparer des affidavits.
- Préparez-vous à des résultats inattendus et potentiellement négatifs, comme la divulgation d'un suspect ou le rejet d'une mesure législative visant à indemniser les personnes touchées ou à prévenir d'autres événements semblables.

« La guérison se poursuit et la perte devient progressivement plus facile à gérer. Vous devez savoir que vous pouvez garder un espace dans votre cœur pour la personne que vous avez perdue et la laisser là, et vous pouvez continuer à vivre le reste de votre vie. Le chagrin ne disparaîtra jamais, mais il s'atténue au fil du temps. »

Professionnel de la santé mentale  
pour l'événement du 11 septembre

## Gestion du stress

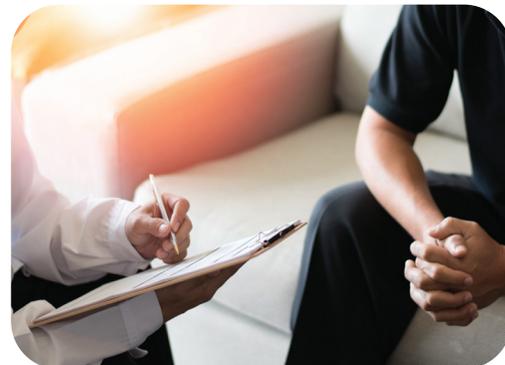
- Connaissez vos propres signes de stress et exercez-vous à prendre soin de vous. Favorisez une culture d'équipe.
- Organisez des rencontres entre pairs.
- Prenez le temps de vous occuper de vous. Décrochez de temps à autre. Adonnez-vous à des passe-temps.
- Prenez le temps de respirer et de faire des exercices physiques.
- Adoptez de saines habitudes de sommeil et d'alimentation.
- Ayez un plan et un calendrier de séances-bilans, et respectez-les.
- Limitez vos heures et vos quarts de travail de manière à gérer l'exposition à des situations très intenses.

# Prendre soin de soi : éléments à surveiller

## Traumatisme transmis par personne interposée

Si vous entretenez des relations avec des personnes qui ont vécu un traumatisme, vous pourriez être à risque de développer ce qu'on appelle un traumatisme transmis par personne interposée en raison de vos communications empathiques avec des personnes traumatisées. Les symptômes de ce type de traumatisme sont semblables à ceux du trouble de stress post-traumatique (TSPT) qui sont énumérés ci-dessus et peuvent aussi avoir une incidence sur votre sentiment de sécurité, votre capacité de faire confiance et votre estime de soi.

Réduire le nombre d'heures que vous passez à travailler directement avec des personnes traumatisées peut aider à atténuer vos symptômes. Obtenez une aide professionnelle si les symptômes persistent.



Après l'attentat d'Oklahoma City, près de 65 % des intervenants en santé mentale ont signalé un certain niveau de détresse psychologique liée à leur rôle professionnel.

(Wee & Meyers, 2002)

## Usure de compassion

Certains professionnels en relation d'aide peuvent constater que leurs émotions s'émeussent au fil du temps. Ils commencent à perdre leur capacité de ressentir de l'empathie après avoir entendu ou été témoins de nombreuses expériences traumatisantes. Ils commencent à avoir l'impression qu'il ne leur reste « plus rien à donner » et peuvent en venir à avoir une vision négative du monde. C'est ce qu'on appelle l'usure de compassion. Suivez les conseils d'adaptation présentés dans la fiche de conseils des facteurs à prendre en considération pour santé mentale afin d'atténuer les symptômes et demandez de l'aide professionnelle si les symptômes persistent.

## Épuisement professionnel

Au fil du temps, vous pourriez vous lasser de travailler dans un milieu très stressant. Vous pourriez vous sentir cynique et épuisé sur le plan émotif et ne plus vouloir faire de votre mieux. C'est ce qu'on appelle l'épuisement professionnel. Voici quelques signes avant-coureurs :

- Fatigue
- Dépression
- Sentiments négatifs à l'égard du travail
- Cynisme accru
- Perte d'espoir
- Transmission inappropriée de documents personnels
- Recours à des habiletés d'adaptation malsaines
- Perte de mémoire

### Façons de prévenir l'épuisement professionnel

- Mise en oeuvre de politiques et de procédures pour empêcher le personnel de se surcharger de travail.
- Participation à des activités positives axées sur l'autonomie (passe-temps, tenue d'un journal, marche, exercice).
- Demande de réaffectation.

# Facteurs à considérer à long terme

La route vers le rétablissement d'une collectivité après un événement de violence de masse est plus longue que la plupart des gens l'imaginent. Tous les intervenants, y compris les professionnels de la santé, les premiers intervenants, les élus, les survivants, les membres de la famille des victimes et d'autres membres de la collectivité devraient participer au processus de reconstruction de la collectivité. En outre, il y a d'autres facteurs dont vous devez tenir compte pour le rétablissement à long terme, comme la façon d'assurer la continuité des soins dans le vide laissé par les organisations bénévoles et les organismes gouvernementaux qui quittent la région ainsi que la façon de prendre soin de soi.

- Participez à des activités de renforcement communautaire, y compris des activités d'anniversaire et de commémoration. Ces événements permettent à la collectivité d'établir une nouvelle normalité.
- Soyez conscient de tous les intervenants et de leurs rôles et objectifs. Il peut y avoir des conflits inhérents qui doivent être définis et intégrés aux pratiques élaborées.
- Sachez où diriger les familles des victimes vers des services après le départ des premiers intervenants et des fournisseurs de services. Surveillez les signes de TSPT, qui peuvent apparaître dans les mois suivant un traumatisme.
- Faites attention à l'épuisement professionnel, que ce soit le vôtre ou celui de vos collègues.
- Demandez de l'aide si vous avez des problèmes.
- Essayez d'établir un sentiment d'espoir, de sécurité et de confort. La capacité de relier les services et le soutien social est essentielle à la résilience des collectivités.



## Reconnaître le trouble de stress post-traumatique

Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent après plus d'un mois :

- Souvenirs pénibles, répétitifs et envahissants de l'événement, retours en arrière et cauchemars liés au traumatisme.
- Vigilance et nervosité accrues, y compris l'incapacité de dormir, de se concentrer ou de fonctionner normalement.
- Évitement constant de tous les rappels du traumatisme.
- Sentiment de détachement.
- Sentiments persistants de colère, de peur, de culpabilité, d'horreur ou de honte.

Ce document a été produit par Voices Center for Resilience grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.