

Intervenir auprès d'une personne en urgence psychosociale

Direction de la santé publique et responsabilité populationnelle – Santé au travail

Des urgences psychosociales peuvent survenir sur les lieux de travail. Qu'il s'agisse d'une crise de panique, d'un comportement suicidaire ou d'une réaction à un événement traumatique (conflit, agression ou apprentissage d'une mauvaise nouvelle), la détresse psychologique d'un employé est une situation qui mérite attention, au même titre qu'une blessure physique. On doit donc se préparer à l'application des premiers soins pour faire face à ces situations de manière efficace.

Prévoir un lieu d'intervention :

- isolé et assez spacieux (distanciation sociale);
- exempt d'objets coupants ou contondants à la vue;
- équipé de mouchoirs jetables et d'une poubelle sans contact.

Cinq gestes clés :

1. Analyser le risque de blessure ou de suicide :

- S'assurer que l'employé en détresse ne s'infligera pas de blessures physiques à lui ou aux autres. S'il a un discours ou un comportement tendant vers le suicide ou l'homicide et qu'il manifeste de passer à l'acte, contacter immédiatement le 911 et suivre les directives données par l'intervenant.

2. Écouter sans porter de jugement :

- Adopter une attitude d'ouverture et d'écoute active. La personne en détresse ne doit pas se sentir jugée par vos propos et votre non verbal. Chercher à comprendre et à entendre ce qui est dit. Respecter les silences et éviter de l'interrompre. Prendre le temps nécessaire à ce que la personne retrouve son équilibre.

3. Rassurer et donner de l'information :

- Amener la personne en détresse à acquérir un sentiment d'espoir et d'optimisme. Donner des précisions sur les éléments qui nécessitent d'être clarifiés au besoin.

4. Amener la personne à obtenir de l'aide professionnelle :

- Diriger la personne en détresse vers les services de ressources d'aide disponible, tel que le programme d'aide aux employés ou les ressources Info Social 811 du CIUSSS MCQ.

5. Encourager la recherche de soutien supplémentaire :

- Amener la personne à trouver des solutions et à rechercher de l'aide à travers les stratégies d'entraide avec la famille, les amis, les associations, les groupes d'aides, etc.

Ces gestes n'ont pas à être posés dans l'ordre proposé ci-dessus, le jugement de l'intervenant est primordial pour savoir s'adapter à la situation et être réceptif à la personne en détresse.

En quittant le travail, s'assurer que la personne ne conduit pas son véhicule avec une charge émotionnelle élevée.