

Document réalisé par l'association EMDR Italia

Programme d'intervention pour les PREMIERS REpondants

Le *premier répondant* (ou en anglais *first responder*) est une personne autorisée et qualifiée pour intervenir en premier sur une ligne d'assistance téléphonique. Voici les bonnes conduites à adopter dans l'activité d'entretien téléphonique avec un professionnel de la santé ou avec un individu tout venant.

FORMULAIRE DE RÉSUMÉ D'INTERVENTION :

- Définir les données (nom, numéro de téléphone, lieu de travail, emploi)
- Se présenter et présenter le cadre de l'intervention de soutien, en précisant qu'il s'agit d'une intervention spécifique et spécialisée visant à réduire le stress
- Présentation: « *Je suis, je m'occupe de et je fais partie de l'association EMDR/de la cellule de crise. "*
- Formuler l'objectif: "L'objectif de l'assistance téléphonique est de diminuer le stress que vous avez subi, d'atténuer l'impact émotionnel résultant de cet événement si critique et de vous aider à récupérer et à retourner à la vie normale en vous sentant suffisamment en sécurité. L'institution / le groupe pour lequel vous travaillez donne une grande importance à la possibilité pour chacun-e de recevoir le soutien psychologique nécessaire. Nous ne ferons pas un procès de ce qui s'est passé, nous ne recherchons pas les responsables ici (et nous n'évaluerons pas les choix techniques de l'intervention). Nous souhaitons simplement vous donner l'opportunité de parler de votre expérience, de vos réactions avant, pendant et après l'événement critique. Oubliez temporairement le grade et le niveau hiérarchique, nous parlons ici en tant que personnes affectées par une tragédie. Il n'y aura aucun enregistrement ou prise de note pendant l'appel. Il est temps de vous laisser la parole :
- Pourriez-vous me raconter ce qui vous est arrivé ?
- Comment avez-vous réagi pendant l'événement ?
- Comment réagissez-vous maintenant ?
- Quelles réactions avez-vous eues après l'événement critique ?
- Les jours suivant l'événement critique, avez-vous eu des difficultés à dormir ? Des changements au niveau de votre appétit ? Des difficultés à vous concentrer ? Vous sentez-vous plus irritable ? Ou avez-vous observé d'autres réactions après l'événement ?

Toutes les réactions que vous décrivez sont des réactions normales d'une personne normale à un événement anormal (étape de formation et de psychoéducation en reprenant ce qui est ressorti pendant l'appel).

Ces réactions, appelées réactions de stress, peuvent durer quelques jours ou quelques semaines. Quelques-unes des réactions que vous avez déjà mentionnées, ainsi que d'autres symptômes que les gens peuvent normalement ressentir après un événement critique sont les suivants :

- Symptômes cognitifs (problèmes de mémoire, de concentration, difficulté à résoudre les problèmes, déni, sentiment d'irréalité ou d'être dans du coton)
- Symptômes émotionnels (impuissance, colère, tristesse, anxiété, dépression, émoussement affectif, irritabilité, etc.)
- Symptômes comportementaux (fermeture / isolement social, évitement, agressivité, changements au niveau de l'alimentation, automédication, difficulté à s'endormir ou à dormir, etc.)

Qu'est-ce qui vous a aidé à affronter l'événement ? Y a-t-il eu des moments de ressources ? Dans les heures et les jours suivants, qu'est-ce qui vous a un peu soulagé et aidé ?

Chacun-e de nous a développé et affiné des stratégies personnelles au fil du temps pour réduire le stress dans les moments critiques de sa vie. **Quelles stratégies ont été utiles pour vous dans le passé pendant les moments difficiles ?**

Voici d'autres stratégies utiles pour réduire le stress :

- Comprendre les effets psychologiques et physiques du stress et des émotions, reconnaître vos sonnettes d'alarme
- Maintenir le souvenir des succès passés
- Faire des exercices mentaux et pratiques
- Éviter le "pourquoi" ou "si j'avais"
- Bien manger et bien dormir
- Maintenir les loisirs
- Chercher l'aide nécessaire auprès des autres
- Ecrire / parler de ce que vous ressentez avec des amis, des collègues, etc.
- Vous donner suffisamment de temps
- Faire des exercices physiques et de la relaxation pour vous débarrasser du stress qui s'accumule dans le corps

- Alternier les périodes d'exercice et de relaxation profonde peut contribuer à l'élimination des substances chimiques liées au stress et vous aider à mieux dormir.
- Revenir à la routine quotidienne pour les tâches habituelles, organiser les choses à faire

Maintenant, librement, souhaitez-vous ajouter quelque chose ou avez-vous quelque chose à me demander?

Je vous remercie d'avoir partagé ce moment si privé de votre vie et plein de souffrance. Je reste à disposition et, si vous êtes d'accord, nous pouvons prévoir un entretien téléphonique dans une semaine afin de discuter à nouveau de comment vous vous sentez et comment vos réactions évoluent.

Une dernière chose, comme nous vous l'avons dit, les réactions que vous m'avez décrites sont normales, mais si elles persistent, si elles ne disparaissent pas, ou si elles deviennent plus prononcées au fil du temps, je suis à votre disposition pour vous aider dans ce processus de rétablissement. Vous pouvez me contacter directement au numéro de téléphone ".

Traduction SGM & PM.