



GUIDE POUR LE PERSONNEL
En situation de danger ou lorsque les
moyens de communication ne sont plus
disponibles



KONTERRA
RESILIENCE

À PROPOS DE CE DOCUMENT

Lorsqu'un conflit armé éclate dans une zone où des équipes sont présentes, elles peuvent se retrouver sans accès à Internet ni au téléphone. Il peut aussi devenir impossible de quitter la zone pour rejoindre un lieu plus sûr, ou de rentrer chez soi en toute sécurité. Dans ces situations, le personnel peut devoir rester sur place ou continuer à fournir des services dans la mesure du possible. L'accès aux dispositifs de soutien, comme le soutien psychosocial, peut alors devenir très difficile, voire impossible.

Ce guide a pour objectif d'aider le personnel travaillant dans des contextes dangereux, où les communications peuvent être coupées, à préserver autant que possible son bien-être et sa capacité à faire face. Il peut être téléchargé à l'avance, imprimé ou enregistré sous forme de fichiers audio, afin de pouvoir être consulté lorsque les moyens de communication le permettent.

PRÉSERVER VOTRE BIEN-ÊTRE LORSQUE VOUS ÊTES DANS UNE SITUATION DANGEREUSE

Être confronté à une situation dangereuse, surtout lorsque les communications sont coupées, peut être très éprouvant. Vous pouvez vous sentir dépassé, inquiet, effrayé ou désorienté. Dans ces moments-là, il peut être difficile de savoir quoi faire pour vous aider vous-même et soutenir les autres.

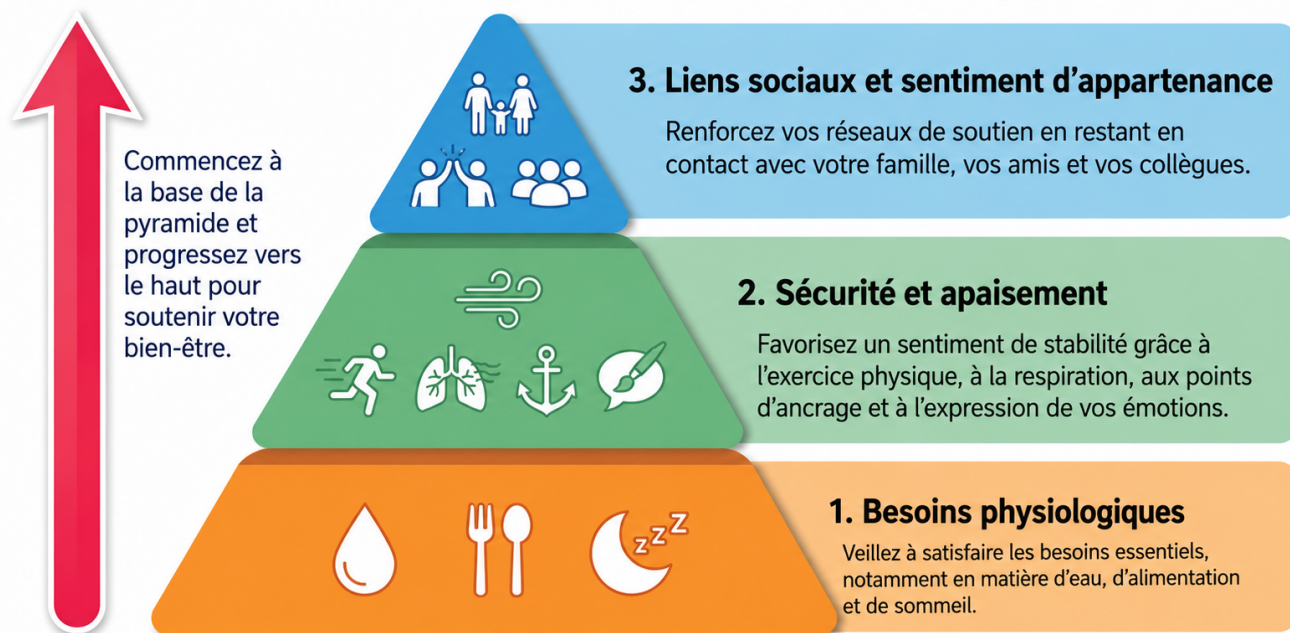
Prendre soin de soi peut sembler étrange, ou même déplacé, lorsque les personnes autour de vous souffrent. Pourtant, dans une situation dangereuse, c'est encore plus important que d'habitude. Garder un minimum de calme, d'énergie et de stabilité peut vous aider à vous protéger, à soutenir les personnes autour de vous et à prendre des décisions plus claires sur les prochaines étapes.

L'expérience et les recherches menées en contexte de crise montrent qu'il est utile de porter une attention particulière à trois éléments essentiels.

Priorités en Matière de bien-être du Personnel dans les Situations Dangereuses

- 1 **Prendre soin des besoins essentiels : boire, manger, dormir**
- 2 **Retrouver un peu de calme et de sécurité : bouger, respirer, s'appuyer sur ses repères, exprimer ce que l'on ressent**
- 3 **Garder le lien avec les autres : famille, amis, collègues**

PRIORITÉS EN MATIÈRE DE BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL DANS LES SITUATIONS DANGEREUSES



1. Besoins Physiologiques

Commencez par l'essentiel : boire, manger et vous reposer autant que possible. Ces gestes peuvent sembler simples, mais ils aident votre corps et votre esprit à rester plus stables et à mieux faire face au stress et aux circonstances difficiles.

Plus concrètement :

- **Eau** : Buvez régulièrement, même par petites quantités, afin d'éviter la déshydratation.
- **Alimentation** : Essayez de manger régulièrement, même si vous n'avez pas faim. Privilégiez de petites portions ou des collations fréquentes plutôt que de gros repas. Lorsque c'est possible, choisissez des aliments nourrissants.
- **Sommeil** : Dormez chaque fois que vous le pouvez. Si le sommeil est difficile, prenez de courts moments de repos régulièrement. Même un peu de repos peut vous aider à récupérer.

Il peut sembler difficile, voire déplacé, de penser à manger ou à dormir lorsque d'autres personnes souffrent autour de vous. Pourtant, ces besoins ne sont ni un luxe ni une forme d'égoïsme. L'eau, la nourriture et le repos vous aident à rester plus stable, à réfléchir plus clairement et à soutenir les autres du mieux possible.

2. Sécurité et calme

Une fois les besoins essentiels pris en compte autant que possible, essayez de vous concentrer sur ce qui peut vous aider à retrouver un peu de calme et de sécurité. Cela ne fait pas disparaître le danger, mais peut aider votre corps et votre esprit à relâcher une partie de la tension et à tenir un peu mieux.

Ce qui aide une personne ne convient pas forcément à une autre. Essayez ce qui vous semble possible parmi les pistes suivantes. L'expérience et la recherche montrent qu'elles peuvent être utiles.

Exercice physique

Bougez dès que vous le pouvez, même si ce sont de petits mouvements : marcher dans le bâtiment, monter et descendre quelques marches ou faire quelques exercices simples sur place. Quand le stress est élevé, le corps reste souvent en état d'alerte. Bouger peut aider à évacuer une partie de la tension et à mieux faire face.

Respiration

Essayez de ralentir votre respiration. Inspirez lentement en comptant jusqu'à trois, retenez votre souffle pendant trois secondes, puis expirez lentement en comptant jusqu'à trois. Répétez l'exercice cinq fois. À chaque expiration, vous pouvez répéter intérieurement un mot simple comme « calme ». Lorsque le stress est élevé, la respiration devient souvent plus rapide et plus courte. Respirer plus lentement et plus profondément peut aider le corps à se calmer et à relâcher une partie de la tension.

S'appuyer sur ses repères

Pensez à ce qui vous a déjà aidé à retrouver un peu de calme ou de force dans des moments difficiles. Chacun a ses propres repères, parfois très simples, qui peuvent aider à rester plus stable lorsque la situation est éprouvante. Vous pouvez essayer par exemple:

- Lire un texte religieux ou spirituel, réciter une prière ou prendre un moment de recueillement
- Méditer, imaginer un lieu que vous aimez ou penser à des personnes importantes pour vous
- Écouter une musique qui vous apaise, ou fredonner doucement un air familier
- Répéter quelques mots qui vous rappellent vos valeurs et la manière dont vous souhaitez agir dans ces circonstances
- Vous concentrer sur un objet qui a du sens pour vous, un souvenir ou une petite routine qui vous aide à vous sentir encore proche de vous-même

Exprimer ce que vous ressentez

Mettre des mots sur ce que vous vivez peut vous aider à alléger un peu ce que vous portez et à y voir plus clair. Il ne sera peut-être pas possible de parler à votre famille, à vos amis ou à un professionnel. Mais vous pouvez écrire quelques lignes, prendre des notes ou enregistrer un message vocal sur votre téléphone. Même si personne ne lit ou n'écoute ces messages, le simple fait d'exprimer ce que vous ressentez peut déjà vous faire du bien.

3. Lien social et sentiment d'appartenance

Relations et sentiment d'appartenance

Avoir des liens avec les autres, se sentir entouré et savoir que l'on compte pour certaines personnes peut aider à tenir dans les moments difficiles. Lorsque ce lien est coupé pendant longtemps, la pression peut devenir plus lourde à porter. Voici quelques pistes qui peuvent aider :

Contacter sa famille et ses amis

Si les moyens de communication sont coupés, il peut être impossible de les joindre pendant un certain temps. Mais si vous pouvez entrer en contact avec eux, même brièvement, faites-le. Si ce n'est pas possible, vous pouvez écrire ce que vous aimeriez leur dire. Même si personne ne lit ces mots dans l'immédiat, cela peut aider à apaiser un peu l'inquiétude et à garder un lien avec eux.

Faire face à l'inquiétude pour ses proches

Ne pas savoir si votre famille ou vos proches vont bien peut être l'une des choses les plus difficiles à vivre. Il est normal de ressentir de l'inquiétude, de la peur ou de la détresse dans cette situation. Essayez, autant que possible, de ne pas laisser votre esprit aller directement vers les pires scénarios. Faites ce que vous pouvez avec les informations dont vous disposez et concentrez-vous sur la prochaine chose que vous pouvez faire.

Renforcer les liens avec ses collègues

Passez du temps avec les collègues autour de vous et cherchez des moyens simples de vous soutenir et de vous encourager mutuellement, même si vous ne vous connaissez pas bien. Dans ce type de situation, les petits gestes de soutien peuvent aider chacun à tenir.

Parler de ce que vous vivez

Partager ce que vous ressentez avec vos collègues peut ouvrir un espace de soutien mutuel. Vous n'avez pas besoin de tout comprendre ni de trouver les mots parfaits avant de parler. Parfois, dire simplement ce que l'on ressent suffit déjà.

Une note importante

Les pistes proposées dans ce guide peuvent aider, mais elles ne remplacent pas la sécurité, le repos et le contact avec d'autres personnes. Parfois, la situation est trop lourde pour être portée seul, et le reconnaître n'est ni une faiblesse ni un échec.

Si vous sentez que vous n'arrivez plus à continuer votre travail, ou que la détresse devient trop forte, essayez d'en parler à une personne de confiance et de demander de l'aide dès que cela est possible.

APRÈS AVOIR QUITTÉ UNE SITUATION DANGEREUSE

Après avoir quitté une situation dangereuse ou une période où les communications étaient coupées, vous pouvez ressentir un mélange de réactions : soulagement, culpabilité, colère, épuisement, tristesse ou d'autres émotions encore. Ces réactions peuvent apparaître de façon inattendue, parfois au moment où vous ne vous y attendez pas.

Si vous avez de nouveau accès à du soutien, essayez d'en bénéficier. Prenez le temps de vous reposer et d'assimiler ce que vous avez traversé. Soyez patient(e) avec vous-même. Il faudra probablement plus d'un ou deux jours avant de retrouver un certain équilibre. Voici quelques éléments qui peuvent aider :

Repos

Si possible, prenez quelques jours loin de la pression du travail et des décisions importantes. Essayez de dormir et de vous reposer autant que vous le pouvez.

Mouvement et air frais

Une activité physique douce et un peu de temps à l'extérieur peuvent aider à relâcher la tension et à mieux dormir.

Reprendre contact avec la famille et les amis

Passer du temps avec les personnes qui vous sont chères peut vous aider à retrouver un sentiment de sécurité, de lien et de normalité.

ASSIMILER CE QUE VOUS AVEZ VÉCU

Il est normal de ressentir des émotions fortes, parfois contradictoires, après une situation difficile. Cela peut être encore plus marqué si vous avez le sentiment que d'autres personnes vivent encore des conditions difficiles. N'essayez pas de réprimer ces émotions ni de vous forcer à les dépasser trop vite. Donnez-vous un peu de temps.

Quelques pistes peuvent aider :

- **Écrire sur votre expérience** : essayez d'écrire ce que vous avez vécu, ce que vous avez ressenti, ce que vous avez appris et ce que vous souhaitez garder en tête pour la suite. L'écriture peut aider à mettre un peu d'ordre dans les pensées et à alléger la pression.
- **En parler** : parlez-en avec une personne de confiance, un membre de votre famille, un ami ou un collègue. Vous n'avez pas besoin de tout raconter d'un seul coup.
- **Demander un soutien spécialisé** : votre organisation dispose peut-être d'un programme d'aide aux employés ou d'un dispositif de soutien au bien-être du personnel. Un conseiller peut vous aider à comprendre ce que vous avez traversé, à réfléchir aux prochaines étapes et à prendre soin de vous dans les semaines suivantes.

QUAND DEMANDER UN SOUTIEN SPECIALISE?

Il est important de demander un soutien spécialisé si vous remarquez l'un des signes suivants :

- Des souvenirs douloureux de ce qui s'est passé reviennent souvent, même lorsque vous ne voulez pas y penser
- Ce qui vous entoure vous semble irréel, ou vous avez l'impression d'être déconnecté(e) de vous-même
- Vous ressentez une anxiété intense ou faites des crises de panique
- Vous vous sentez profondément triste, coupable ou sans espoir
- Vous n'avez plus envie de voir qui que ce soit ou de parler à qui que ce soit
- Vous remarquez que vous consommez beaucoup plus d'alcool ou d'autres substances que d'habitude

Il n'existe pas de façon parfaite de traverser une situation comme celle-ci. Faites ce que vous pouvez avec ce qui est à votre disposition, et accordez-vous un peu de bienveillance, comme vous le feriez pour un(e) collègue qui traverse une situation similaire.

Le Groupe KonTerra accompagne les personnes qui travaillent dans des environnements complexes, exigeants et à haut risque. Nos conseillers, formateurs et professionnels travaillent avec les individus, les responsables et les équipes pour renforcer leur capacité à faire face et les aider à gérer les exigences de leur travail dans des contextes difficiles. Pour plus d'informations, contactez la personne chargée de la coordination avec KonTerra au sein de votre organisation ou écrivez à info@konterragroup.net.