

heures ou jours après l'incident que le cerveau est en mesure de traiter l'évènement et de l'intégrer dans le vécu de la personne ce qui se manifeste dans une baisse de l'intensité des symptômes.

- Prévention contre l'alcool et les benzodiacépinés (max. 2 jours!) qui ne favorisent pas le traitement de l'incident mais le retardent.
- Assistance des victimes lors des interrogatoires de la police
- Après 4 semaines, orientation des patients vers une thérapie spécialisée du stress post-traumatique pour éviter une incapacité au travail permanente.
- Suivi par des psychologues ou psychiatres, en relation avec des médecins du travail qui peuvent inviter les victimes à revenir en consultation deux semaines après le traumatisme pour un bilan. En cas de non diminution des symptômes ou aggravation, transfert du patient vers un spécialiste en psychotraumatologie. En cas de baisse, mais sans aptitude à reprendre le travail, soutien de la victime par une thérapie orientée sur les ressources.
- **Rôle du médecin du travail** : Le médecin du travail est l'un des acteurs de la prévention de la violence au travail. Outre son rôle d'information et de sensibilisation des travailleurs ou de l'employeur confrontés à ce risque, il peut participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, au niveau de l'entreprise ainsi qu'au niveau des postes de travail concernés. Il peut aider à mettre en place l'accompagnement et le suivi psychologique des victimes et être amené à pratiquer le « débriefing » individuel proposé à la victime immédiatement après l'agression.
Lorsqu'il y a eu un véritable traumatisme psychique, imposant un reclassement professionnel, le médecin du travail a à reconnaître le caractère de l'inaptitude, temporaire ou définitive. Le médecin de santé au travail peut aider l'entreprise à élaborer et mettre à jour le Document Unique d'évaluation des risques professionnels. En effet, l'entreprise doit au préalable évaluer les risques encourus par les salariés exposés, notamment en précisant l'organisation générale de l'entreprise et en étudiant les postes concernés, la disposition des locaux, les horaires et les procédures de travail, afin d'identifier les principaux facteurs de risque d'agression.
- **Rôle de la hiérarchie** : La hiérarchie doit rassurer la victime et démontrer une grande capacité d'écoute. Il est fondamental de rétablir un sentiment d'appartenance à l'équipe, car la victime va se sentir brutalement exclue de son contexte normal de travail.

Quelles sont les solutions pour la victime de violence externe ?

La règle des 4 C :

- Rester calme en apparence. Garder une position neutre et un ton égal
- Rester courtois et ne pas interrompre le client
- Être constant et garder une ligne directrice tout au long de la discussion
- Être consistant et affirmer sa position en n'hésitant pas à réfuter les propos souvent inexacts de l'interlocuteur
- Ne rien laisser à disposition et à la vue du client mécontent car tout objet peut devenir une arme

Sources : <http://www.officiel-prevention.com/>

<http://www.inrs.fr/>

<http://www.atousante.com/>

Contacts :

Ministère de la santé – Division Santé au Travail

1 Allée Marconi – Villa Louvigny

L-2120 Luxembourg >br> Email : dsat_lu@ms.etat.lu

<http://www.ms.public.lu>

Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale asbl

11 rue du Fort Bourbon

L-1249 Luxembourg

Tél. : 49 30 29

Email : csm2@pt.lu

INDR

BP 3024 - 7 rue Alcide de Gasperi

L-1030 Luxembourg

Tél. : 27 330 885

<http://www.indr.lu>

IMS

BP 128

L-8008 Strassen

Tél. : 26 25 80 13

Email : info@imslux.lu

<http://www.imslux.lu>

IPG (Institut für Psychologesch Gesondheetsfërderong)

Monsieur Lucien Nicolay

5, beim Schlass


L-8058 Bertrange

Tél. : 26 11 95 21

Email : jpg@pt.lu

<http://www.jpg.lu>

Téléchargements

 [mobbing\(1\).flv](#) 6.6 MB