

Annexe 4 : L'arbre thématique

1. Changements de la réaction de la personne vis-à-vis d'aspects

- Caractéristiques des aspects
 - Espaces
 - Lieux des interventions
 - Station de métro/gare/terminal d'aéroport
 - Espace public (grand et/ou petit)
 - Transports en commun
 - Métro
 - Personne
 - Faciès (typé magrébin ou autre)
 - Possédant sacs et valises
 - Foule
- Comportement
 - Alerte/vigilance
 - Fréquence d'utilisation (arrêt, évitement, inchangé)
 - Position stratégique selon disposition de la foule/les sorties
 - Anticipation/imagination
 - Observation des gens entre eux
- Emotions
 - Craintes d'une explosion/de se faire écraser par la foule
 - Enervement

2. Changement des relations au sein des équipes intervenues

- Apparition lien « spécial » : invisible (même sans se voir), particulier, indestructible, difficile à expliquer
- Augmentation de la confiance
- Naissance de nouveaux partages
 - Réguliers ou occasionnels
 - Au sein de l'environnement de travail ou à l'extérieur
 - A finalités diverses : repas, histoires/anecdotes, gestes de sympathie
- Cohésion dans l'équipe
 - Augmentée
 - Restée forte

3. Lien avec les victimes

- Les difficultés
 - Fréquence des rencontres à la demande des victimes
 - Lourde (pour soi et/ou la conjointe <> conflit)

- Difficile à refuser
 - Deuils « en série »
- Les besoins
 - De les retrouver
 - De connaître leur état
 - Soulagement d'apprendre leur rétablissement
 - Remise en question des actes posés lorsque la personne ne semble plus avoir d'avenir
- Déception du non-retour de la promesse de l'une des organisations de rencontre

4. Mal-être vécu

- Sentiments/sensations
 - Sensation de violence : volontaire inconnue, forte, barbare, inexpérimentée auparavant
 - Sensation d'enlèvement d'une « bonne âme » par les attentats
 - Sentiment d'être le seul anormal et faible
 - Comparaison avec collègues qui n'ont pas de mal-être aussi fort
 - Différence des perceptions du climat de l'évènement
 - Sentiment de gêne de sa réaction émotionnelle forte et rapide
 - Appréhension d'être visé par les autres
 - Sentiment d'effroi
 - Re-visualisation d'images et de sensations très précises
 - Identification d'une victime à son enfant
 - Crainte que ça ne recommence
- Expressions
 - Insomnies
 - Fatigue
 - Epuisement
 - Cauchemars
 - Pleurs
 - Incessants
 - Inexplicables
 - Hypersensibilité
 - Enervement/Colère
 - Au vu d'articles de presse liés aux évènements
 - Lors de manifestations de « casseurs » quelconques
 - Au vu de la sécurité de Zaventem inchangée
 - Changement de la personnalité/attitude de la personne
 - Perte de la « joie de vivre »
- Réflexion/questionnement

- Sur les actes réalisés
 - Limitation de l'aide apportée par le manque de qualification
 - Incompréhension des mouvements réalisés (surhumains)
- Sur les sensations étonnantes perçues (calme)
- Sur sa réaction émotionnelle forte
- Sur les autres possibilités de tournures de la situation
- Sur les récives d'attaques
- Sur les nouvelles dispositions mises en place en cas de récives

5. Besoins ressentis

- Social
 - Couper le contact
 - Retrouver collègues/famille
- Autre
 - « Cadence »
 - Continuer à travailler
 - Repos
 - Reconnaissance
 - De réponse à des questions sur l'advenue des victimes

6. Importance du retour positif en première instance

- Rassurer la personne sur les actes réalisés individuellement (chef d'équipe)
- Retour positif et satisfaction travail (colonel)
- Paroles positives et convaincantes sur le travail réalisé (beau-père ancien militaire)

7. Chef d'équipe pour son équipe suite à l'intervention

- Débriefing en équipe afin de montrer que chacun a fait quelque chose d'important
- Obligation d'un jour de repos : buts
 - Besoins personnels
 - Repos
 - Retrouver ses proches
 - Décompresser
 - Boire un verre entre collègues
 - S'opposer au sentiment de « devoir rester »
- Maintien du contact avec ses hommes
 - Prise de nouvelles régulières via téléphone
 - Demande si besoin d'aide
 - Retour sur les lieux de l'évènement en équipe
 - Remémoration des souvenirs ensemble appréciés

8. Bienveillance de l'équipe d'intervention entre elle

- Observations des comportements
 - Ceux qui ne parlent plus : en train de mourir, besoin d'aide
- Actes
 - Attente que tous les collègues rentrent de l'intervention
 - Attention particulière à ceux qui ont moins bien vécu l'expérience
 - Messages d'attention

9. Soutiens relationnels personnels

- Sources
 - La famille (+)
 - Des amis
 - De personnes particulières
 - Du conjoint
 - D'une personne capable de comprendre de par son vécu
 - Beau-père ancien militaire
 - Père ancien sapeur-pompier
 - D'un abbé (à vécu des guerre, homme bon, amis, qui partage)
- Attentions
 - Evitement de l'actualité
 - Réception de la colère
 - Ecoute
 - Soutien dans décisions
 - Présence
 - Message d'attention
- (-) Sentiment de voyeurisme
 - Sentiment d'intérêt pour l'évènement et non pour la personne
- Retenue de parler avec les proches par peur de les blesser

10. Besoin de recourir à un remède pour « re-stabiliser la balance »

- Suite à une expression du mal-être observé
 - Par la personne elle-même
 - Par autrui (collègue, chef, conjoint(e))
- Source du remède
 - Soutien organisé (voir point 15.)
 - Démarche personnelle
 - Motivation
 - Volontaire car a priori sur les soutiens psychologiques
 - Par dépits car absence de soutien organisé
 - Difficulté à gérer seul
 - Sentiment de non-reconnaissance
 - Colère

- Recherche spécialiste
 - Peu de disponibilité
- Mise en place d'activités personnelles
 - De ressourcement
 - Promenade dans des lieux souvent fréquentés pendant l'enfance
 - De divertissement : jardinage, moto
 - De repos à la maison

11. Sentiment de fierté de soi

- Satisfaction personnelle
 - D'avoir sauvé des gens
 - D'avoir été utile pour la société
- Fierté agréable de la part des autres

12. Action réalisée pour renforcer son sentiment d'avoir bien réagi

- Initiative de formation de secouriste
 - Renforcer la croyance en ses actes
 - Visualiser qu'il a fait son maximum

13. Moments de ressassement des souvenirs

- Seul
- Commémoration
- Contact avec les victimes (échange de lettres, rencontre)
- Médias (article de presse, télévision)
- 1^{er} retour sur les lieux de l'évènement
 - Eprouvant à la vue des espaces réels
 - Sensation bizarre
 - Besoin d'y retourner en équipe

14. Souvenirs « qui font du bien » : fabuleux

- Paradoxal
 - Promenade d'un lapin dans Bruxelles « en guerre »
- Solidarité humaine puissante
 - Entre aide spontanée malgré profession inadaptée
 - Organisation du Thon Hôtel
 - Transformation en un hôpital en quelques minutes
 - Service de nourriture
 - Coordination avec intervenants pour sauver des vies
 - Qualifiés ou non
 - Force humaine inconnue

- Disparition de la barrière de la langue
- Mouvements hallucinants
- Héroïque
- Volonté forte d'aider malgré profession inadaptée

15. Le soutien psychologique proposé dans le cadre de l'intervention

○ Barrières

▪ Organisationnelles

• **Manques**

- Formation des groupes de soutien
 - Pas d'intimité
 - Courage difficile
 - Partage de sa sensibilité
 - Visions différentes : débats sans fin
 - Conseil : Groupes qui ont travaillé ensemble/vécu la même chose
- Professionnalisme du « soutenant »
 - Cadrage absent / « mal » dirigé
 - Divergence de l'objectif
 - Discussion néfaste
 - Longueur des débriefings
 - Manque d'empathie
 - « Procès » des gens
 - Besoin de soutenir les actes réalisés
 - Conséquence : Repli sur soi-même
 - Méfiance (crédibilité ?)
 - Incertitude sur les capacités
 - Intellectuelles/la formation
 - Personnelles
 - Connaissance de la mauvaise santé mentale du médiateur
- Lourdeur des procédures
 - Remboursement
 - Handicap le moral
 - Renforce le sentiment de solitude
- **Inexistence/Inactivité**
 - Sentiment de solitude et de non-reconnaissance
 - Difficile à gérer seul : colère
 - Faible réactivité après demande

▪ Représentations

- Le mot « psychologie »
- Le devoir professionnel

- La normalité au sein de la profession
- Atouts organisationnels
 - Expérimenté
 - Groupé en équipe
 - « Léger »
 - Idées
 - Importance de la vitesse de réactivité
 - Montrer l'existence du soutien
 - Proposer débriefing : « à chaud » et à plusieurs reprises ensuite
 - Donner possibilité de re-proposer soutien

16. Ressenti après ressenti avec spécialiste psychologue

- Rétablissement de l'équilibre
 - Soulagement
 - Reconnaissant (sentiment de satisfaction et utilité)
- Aide afin de
 - Extériorisation des souvenirs via la parole
 - Gêne par les larmes qui viennent quand on en parle
 - Garder les souvenirs pour soi
 - Disparition des larmes à force d'en parler

17. Besoin de reconnaissance de la part de personnes importantes

- Aux commémorations
 - Forces
 - Sincérité
 - Temps accordé
 - Discours touchant
 - Faiblesses
 - Superficiel
 - Politique
 - Poursuite à la médiation
- Du haut de la hiérarchie au travail
 - Forces
 - Retour positif (remerciement, satisfaction)
 - Faiblesses
 - Absence (sentiment d'être dévalorisé)

18. Ressentis des commémorations

- Forces :
 - Possibilité de parler avec intervenant
 - Possibilité d'être reconnu
 - Beauté du concert

- Permet de tourner la page
- Faiblesses :
 - Invitations sélectives
 - Inégalité
 - Pas invité : sentiment de non-reconnaissance
 - Tendances lourdes
 - Nombre élevé
 - Ressassement de souvenirs
 - Besoin de passer à autre chose

Malaise vis-à-vis des victimes