



Labor&Sens.
PRENDRE SOIN DU TRAVAIL

Fiche Réflexe #1 :

Savoir réagir face à *des pleurs*

Guide pratique pour accueillir un collègue en pleurs tout en respectant ses propres limites.

Comment créer un environnement, sécurisant, écouter sans juger et apporter un soutien émotionnel tout en restant professionnel ?

Labor&Sens n'est pas un service de soins médicaux ni de secours. Contactez votre médecin ou composez le 15 en cas d'urgence.



Pré-requis

Quelques questions à se poser



Etes vous disponible
pour venir en aide ?

Avez vous la possibilité de
vous dégager du temps?

Etes vous en maîtrise de vos
propres émotions?

Etes vous la bonne
personne pour
intervenir ?

Quel est votre niveau de relation
avec la personne?

Quelle est votre implication
dans ce qui se passe?

La personne tient -elle
des propos
qui vous paraissent
inquiétants?



Attention

3114 SOUFFRANCE
PRÉVENTION
DU SUICIDE



SAMU
15

Étapes Pratiques



1 — Créer un Espace Sécurisé

Proposez un lieu calme pour préserver l'intimité du collaborateur.

Respectez son choix s'il préfère rester sur place.

Votre collègue se trouve dans un moment de vulnérabilité, le regard des autres peut générer davantage d'anxiété.

Demandez lui si la présence d'une personne de confiance serait rassurante pour lui.

2 — Écouter Activement

Laissez votre collègue exprimer ses émotions et ses préoccupations sans chercher à les minimiser ou les expliquer.

Accueillez son vécu, ses émotions et ses sensations...Ce n'est pas si simple !

3 — Éviter les Jugements

Utilisez des phrases empathiques comme "Je suis là pour toi".

Évitez les phrases types "ça va aller" et "il ne faut pas t'inquiéter", c'est peut être tout l'inverse de ce qu'il/elle ressent.

4 — Proposer un Temps de Repos

Suggérez une pause. Évaluez ensemble la meilleure option.

Conseils clés pour un soutien efficace



Respect de l'émotion

Reconnaissez que pleurer est une réaction peut être désagréable, mais avant tout normale.

Ce n'est pas un signe de faiblesse.

Ne pas forcer l'expression

Respectez le silence du collaborateur s'il ne souhaite pas parler.

Offrez votre présence bienveillante.

Confidentialité

Préservez la dignité du collaborateur en gardant la situation privée.

Partagez uniquement si nécessaire.

Ressources disponibles

Pensez à mobiliser des personnes ressources (infirmière, proche, manager, personne de confiance, RH...)

Phrases clés pour une communication empathique



Écoute active

"Je vois que ce moment est difficile.
Je suis là si tu souhaites en parler."



Proposition de soutien

"Souhaites-tu faire une pause ou prendre l'air quelques minutes pour te ressourcer ?"



Empathie sans Intrusion

"Prends ton temps. C'est normal si tu préfères ne pas en parler maintenant."



A distance, quelle attitude adopter ?

Questionner un éventuel lien avec le travail avec tact et respect

Adopter une attitude pour préserver le climat de confiance

Est ce que ton émotion était en lien avec quelque chose que tu vis au travail ?

Est ce qu'il y a quelque chose de compliqué en lien avec le travail dont tu voudrais me parler ?

oui

non

Prévenir les répercussions négatives

Ne pas tirer de conclusion

Veiller à la confidentialité pour éviter les rumeurs

Analyse d'exposition aux risques psychosociaux

Rechercher un déséquilibre pro/perso qui pourrait avoir un impact sur le travail

Aidance, parentalité, inclusion

PREVENTION COLLECTIVE

SOUTIEN



Pensez à orienter vers des ressources internes et externes (managers, RH, service de santé au travail, médecin généraliste, service social)

Objectif global & conclusion

Cette fiche réflexe vise à vous guider dans l'accompagnement bienveillant de vos collaborateurs en détresse.

Elle souligne l'importance d'une approche empathique et non- jugeante.

Gérer une crise de pleurs peut être délicat. Cette fiche vous aide à naviguer dans ces moments avec sensibilité et professionnalisme.

Elle vous invite à vérifier votre propre disponibilité, à être vigilant quant à la gravité de la situation et à interroger un éventuel lien avec le travail dans un second temps.



La prise en considération et la gestion des tensions légères & modérées participent à la prévention des risques psychosociaux.

Labor&Sens

Prendre RDV