

Astuces pour s'adresser à une personne en crise à l'heure de la COVID-19



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

La pandémie de COVID-19 en cours est une source d'anxiété pour les habitants du pays tout entier, et des collègues, amis et membres de votre famille se tournent possiblement vers vous en quête de soutien. Mais que leur dites-vous? Utilisez les astuces ci-dessous pour améliorer votre écoute active afin d'aborder ces conversations délicates avec plus d'assurance.

À FAIRE

1. Dire à l'appelant que vous êtes là pour l'écouter et l'aider à déterminer la prochaine étape à suivre.

EXEMPLE

“Je suis là pour vous écouter et je veux vraiment vous aider. Je ne suis pas conseiller de formation ni médecin, mais je vais faire mon possible pour vous orienter dans la bonne voie.”

2. Faire preuve d'empathie en reconnaissant les besoins de personnes différentes de vous-même, particulièrement parmi les populations vulnérables.
3. Prendre un moment de recul pour réfléchir à ce que l'appelant a dit, puis lui faire part de ce que vous en avez compris pour lui montrer qu'il a été entendu.
4. Reformuler ce que vous avez entendu dans vos propres mots plutôt que de reproduire exactement les paroles de la personne.

EXEMPLE

“Je viens de perdre mon emploi et je ne sais pas quoi faire. J'ai de jeunes enfants et j'ignore si je pourrai leur apporter de quoi manger. Je ne sais même pas si je suis admissible au chômage!”

Réponse constructive (reformulation) : *“J'entends ce que vous me dites; vous vous sentez dépassé par cette situation incertaine, et c'est encore plus frustrant de ne pas savoir comment demander l'assurance-emploi.”*

Réponse non constructive (répétition) : *“J'entends ce que vous me dites; vous ne savez pas si vous aurez de quoi manger”*

5. Valider les sentiments et les inquiétudes de l'appelant.

EXEMPLE

“Je m'inquiète pour mon fils, qui vit avec une maladie mentale et qui ne dispose pas d'un logement stable. Que lui arrivera-t-il s'il attrape le virus?”

Réponse constructive : *“Je vois que le bien-être de votre fils vous tient à cœur. Il peut être difficile d'éviter de penser aux pires scénarios.”*

Réponse non constructive : *“Tout le monde est stressé actuellement. Mes deux parents sont âgés et ils ont du mal à se servir d'un téléphone cellulaire.”*

Astuces pour s'adresser à une personne en crise à l'heure de la COVID-19



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

6. Demander à la personne si elle accepte d'être mise en contact avec d'autres ressources utiles, p. ex. une banque alimentaire, la santé publique, de l'information sur l'assurance-emploi.
7. Fournir des sites Web et des numéros de téléphone précis.
8. Assurer que les ressources vers lesquelles vous dirigez les gens sont actuellement disponibles.
9. Dans la mesure du possible, mettre directement la personne en contact avec la ressource pertinente

À ÉVITER

1. Donner des conseils ou tenter de résoudre le problème.
2. Supposer que vous savez ce que la personne pense ou ressent.
3. Tenter d'établir un lien avec votre propre expérience; cela minimiserait la souffrance de l'appelant.
4. Poser des questions dirigées ou des questions commençant par « pourquoi ».

EXEMPLE

“Je suis épuisé et je fais de l'insomnie. Je travaille à temps plein, mes enfants sont à la maison et mes parents sont âgés. Je ne sais pas combien de temps je pourrai tenir.”

Réponse constructive (question ouverte) : *“Ça semble épuisant. Savez-vous ce qui vous a le mieux soulagé par le passé, lorsque vous vous sentiez épuisé ou submergé?”*

Réponse non constructive (pourquoi) : *“Pourquoi n'arrivez-vous pas à vous endormir, à votre avis?”*

Réponse non constructive (question dirigée) : *“Puisque vous faites de l'insomnie, avez-vous essayé cette fantastique application de méditation?”*

5. Fournir des ressources dont vous ignorez la pertinence ou la crédibilité.
6. Tolérer l'hostilité, les menaces et le langage abusif. Demandez poliment à la personne de rappeler lorsqu'elle sera disposée à discuter de façon respectueuse

Autres considérations

1. Si vous sentez que votre interlocuteur vit une situation d'urgence compromettant sa santé mentale ou qu'il y a un risque imminent de suicide, orientez-le vers un centre d'aide ou appelez le 9-1-1.
2. Si vous ressentez de la détresse à la suite d'un appel difficile, allez chercher de l'aide au besoin. Rappelez-vous que pour être en mesure de soutenir efficacement les autres, vous devez d'abord prendre soin de vous-même.