

Aide-mémoire

Thème 04

Comment agir avec un étudiant ou une étudiante qui présente de la détresse psychologique ?

Ce quatrième thème suggère les interventions à privilégier pour interagir avec les étudiants et les étudiantes présentant de la détresse psychologique et les référer adéquatement au bon service de soutien.

Il est important de savoir qu'il peut être difficile pour certaines personnes vivant de la détresse psychologique de demander de l'aide.

Cette difficulté s'explique de plusieurs façons.

- Les personnes ne sont pas toujours conscientes qu'elles vivent de la détresse psychologique, car elles n'en reconnaissent pas les signes.
- Les personnes ne connaissent pas les ressources qu'elles peuvent utiliser dans une telle situation.
- Les personnes se sentent mal à l'aise de parler de leur détresse, car elles croient, à tort, qu'il s'agit d'une situation honteuse.

Compte tenu de ce possible écueil, on peut aider une personne qui vit de la détresse psychologique en abordant clairement et ouvertement le sujet avec elle.

Dans ce cas :

- Restez calme.
- Choisissez un endroit calme et un moment propice.
- Communiquez vos inquiétudes en partageant vos observations avec tact et bienveillance.
- Posez des questions ouvertes pour permettre à la personne de s'exprimer librement.
- Écoutez la personne avec attention et empathie, tel que décrit à la page suivante.

Contrairement à ce qu'on peut croire, une personne en détresse n'a pas besoin, en premier lieu, d'être conseillée ou guidée; elle a surtout besoin de se sentir écoutée, entendue et comprise.

Pour bien écouter la personne en détresse, il est important de faire preuve d'attention et d'empathie, qu'on peut témoigner de plusieurs façons.

- Vous offrez toute votre attention, sans distraction.
- Vous offrez un contact visuel à la personne écoutée.
- Vous adoptez une posture et une attitude non-verbale d'ouverture vers l'autre personne.
- Vous écoutez avec bienveillance, sans poser de jugement.
- Vous restez attentif aux émotions de la personne.

Il est possible que la personne refuse de parler de sa détresse et de ses difficultés. Dans ce cas, n'insistez pas et ne posez pas plus de questions. Faites savoir à la personne que vous demeurez disponible au besoin et informez-la des ressources qu'elle pourrait consulter. Ces ressources sont mentionnées à la fin de ce document.



Parfois, les personnes qui vivent de la détresse psychologique l'expriment par la colère. Celle-ci peut être difficile à recevoir pour la personne qui offre son aide.

Pour bien intervenir, il est important de se rappeler que la colère est une émotion humaine et normale qui peut être provoquée par plusieurs causes : un sentiment de menace, un choc de valeurs ou un sentiment d'injustice. Elle peut aussi être déclenchée par la peur (ex. la peur de l'échec, d'être victime d'abus, d'être ridiculisé, etc.). Il s'agit d'une émotion parfois intense qui peut apparaître intimidante lorsqu'elle est exprimée.

Dans tous les cas, si vous abordez une personne qui exprime de la colère, essayez de demeurer le plus calme possible, même si c'est parfois difficile. N'essayez pas d'argumenter avec la personne sur les raisons de sa colère ou de lui « faire entendre raison ». Ce n'est pas votre rôle, ni le bon moment. Essayez de traiter la personne avec la même attitude que vous auriez si elle exprimait de la tristesse ou tout autre émotion difficile : avec ouverture et empathie. Essayez de comprendre les raisons de la colère, en posant des questions ouvertes qui permettent à la personne d'exprimer ce qui la dérange. La colère peut souvent grandement diminuer en intensité lorsque la personne est en mesure d'expliquer pourquoi elle réagit ainsi et se sent comprise.

Une fois la situation éclaircie et la colère calmée, si cela fait partie de votre rôle, vous pouvez expliquer à la personne les options qui s'offrent à elle en lien avec la situation problématique qui lui fait vivre de la détresse. Par exemple, si vous êtes enseignant ou enseignante et qu'un étudiant ou une étudiante a des inquiétudes concernant le contenu du cours ou les examens, répondez à ses questions, une fois qu'il ou elle est réceptive. Si le problème soulevé lors de vos échanges ne relève pas de votre mandat, abstenez-vous de donner des conseils.

Dans tous les cas, à la fin de la discussion, référez la personne vers les ressources de soutien mentionnées à la page suivante.

Même si vous demeurez empathique, vous n'avez pas à tolérer de comportements inacceptables ou dangereux.

Si la personne vous insulte ou se montre agressive, vous avez le droit de lui indiquer que vous n'acceptez pas ce type de comportement et que vous pourrez reprendre la conversation avec elle lorsqu'elle sera plus calme.

Si vous êtes à Polytechnique, en présence physique de la personne en détresse, et que vous sentez que vous n'êtes pas en sécurité, faites appel au service de la sûreté institutionnelle de l'établissement au poste 4444.



Peu importe si la personne vous parle de ses difficultés ou non, donnez-lui les coordonnées de ressources qu'elle peut utiliser si elle a besoin de soutien.

1. Service aux étudiants de Polytechnique : sep-consultation@polymtl.ca
2. Programme de mieux-être étudiant (service de soutien psychologique 24/7) : 1-833-851-1363
3. Tel-Aide (service d'écoute téléphonique gratuit) : 514-935-1101

Il est aussi pertinent d'aviser le SEP lorsque vous y réferez un étudiant ou une étudiante. Cette démarche facilite sa prise en charge lorsqu'il ou elle s'adresse au service. Vous pouvez aviser le SEP par courriel à l'adresse suivante : sep-consultation@polymtl.ca.

Aborder la détresse psychologique peut être une expérience difficile pour celui ou celle qui reçoit et écoute cette détresse. Vous pouvez demander du soutien, si c'est le cas.

Nous sommes tous humains et, parfois, entendre la détresse d'une autre personne peut être éprouvant. Si vous vous trouvez dans cette situation, n'hésitez pas à en parler à quelqu'un de votre entourage et, au besoin, à faire appel au service des ressources humaines. Un conseiller ou une conseillère pourra discuter de la situation avec vous et, au besoin, vous référer vers les services appropriés. Vous pouvez également contacter directement le **Programme d'aide aux employés en tout temps** : 1-800-361-2433.