

# Fiche de conseils :

## Comment parler à une personne en situation de crise

Aucun gestionnaire ne veut s'inquiéter de devoir faire face à une personne en crise, mais cela pourrait arriver. Dans un tel cas, ne vous laissez pas submerger par un sentiment d'impuissance. Les conseils ci-dessous vous aideront à affronter les conversations délicates avec plus d'assurance. Si vous n'arrivez pas à déterminer si une personne est en crise, fiez-vous à votre instinct et prenez les mesures nécessaires pour lui venir en aide.



### À faire

1. **Dites à la personne que vous êtes à son écoute et pouvez l'aider à déterminer la prochaine étape.**

«Je suis là pour t'écouter et je veux réellement t'aider. Je ne suis pas médecin ni spécialiste de la santé mentale, mais je ferai de mon mieux pour te guider sur le bon chemin.»

2. **Faites preuve d'empathie en tenant compte des besoins des personnes différentes de vous, surtout celles qui font partie des populations vulnérables.**
3. **Prenez le temps de réfléchir à ce que la personne vous a dit et dites-lui ce que vous comprenez, pour lui montrer que vous l'avez écoutée.**
4. **Reformulez ce que vous entendez dans vos propres mots plutôt que de répéter les paroles de l'autre.**

«Je viens de perdre mon travail et je ne sais pas quoi faire. J'ai de jeunes enfants et j'ignore si j'arriverai à les nourrir. Je ne sais même pas si j'ai droit à l'assurance emploi.»

- **Réponse utile (reformulation) :** « Si je comprends bien, toute cette incertitude te dépasse et le fait de ne pas savoir comment transmettre une demande d'assurance-emploi est encore plus frustrant. »
- **Réponse inutile (répétition) :** « Je vois que tu t'inquiètes de n'avoir rien à manger. »

## 5. Validez les sentiments et les préoccupations de la personne.

« Mon fils m'inquiète. Il souffre d'une maladie mentale et n'a pas de logement où être en sécurité. Qu'arrivera-t-il s'il contracte le virus? »

**Réponse utile :** « Je vois que tu te soucies beaucoup de ton fils. Ça peut être difficile de ne pas imaginer le pire. »

**Réponse inutile :** « Tout le monde est stressé, en ce moment. Mes parents sont âgés et ont même de la difficulté à utiliser un téléphone cellulaire. »

6. Demandez-lui si elle accepterait que vous la dirigiez vers d'autres ressources utiles.
7. Présentez-lui des sites Web et des numéros de téléphone pertinents.
8. Assurez-vous que les ressources en question sont disponibles au moment où vous les fournissez.
9. Si possible, mettez la personne directement en contact avec la ressource.

## À ne pas faire

1. Donner un conseil ou tenter de résoudre le problème.
2. Présumer que vous savez ce que pense la personne ou ce qu'elle ressent.
3. Essayer de faire un parallèle avec votre propre expérience; cela ne ferait que banaliser la souffrance de l'autre.
4. Poser une question dirigée ou qui commence par « Pourquoi? ».

« Je suis épuisé et je n'arrive pas à m'endormir le soir. Je travaille à temps plein, mes enfants restent à la maison et mes parents sont âgés. Je ne sais pas combien de temps je vais pouvoir tenir. »

**Réponse utile (ouverte) :** « Ça semble épuisant, en effet. Je me demande ce qui t'a aidé dans le passé, dans des moments où tu t'es senti épuisé ou dépassé. »

**Réponse inutile (pourquoi) :** « Pourquoi penses-tu que tu n'arrives pas à dormir? »

**Réponse inutile (dirigée) :** « As-tu pensé essayer cette application de méditation intéressante quand tu n'arrives pas à dormir? »

5. Fournir des ressources sans connaître leur pertinence ou leur crédibilité.
6. Accepter les comportements hostiles, les menaces ou le langage abusif. Il vaut mieux demander calmement à la personne de vous rappeler quand elle sera prête à vous parler avec respect.

## Techniques pour désamorcer une crise

Quand une situation de crise survient, les amis et les collègues de la personne concernée peuvent souvent se sentir pris au dépourvu et ne pas savoir quoi faire. Le comportement d'une personne en crise peut être imprévisible et changer du tout au tout en un instant. Si vous pensez qu'une personne que vous connaissez traverse ou est sur le point de traverser une situation de crise, cherchez à obtenir de l'aide. Assurez-vous de bien évaluer l'urgence de la situation pour déterminer quoi faire ou qui appeler.

- La personne risque-t-elle de se faire du mal, de faire du mal aux autres ou d'endommager des biens?
- Avez-vous besoin d'une assistance immédiate?
- Avez-vous le temps d'appeler un professionnel de la santé mentale qui pourra vous guider?

### À FAIRE

- Garder un ton de voix calme
- Éviter de réagir de manière démesurée
- Écouter la personne
- Exprimer son soutien et sa préoccupation
- Éviter le contact visuel continu
- Demander à la personne ce qui l'aiderait
- Éviter les stimulations
- Bouger lentement
- Proposer des options plutôt que d'essayer de contrôler la situation
- Éviter de toucher la personne sans sa permission
- Faire preuve de patience
- Annoncer calmement ce que l'on va faire
- Garder une distance avec la personne pour qu'elle ne se sente pas prise au piège

### À NE PAS FAIRE

- Juger la personne en faisant des commentaires
- Argumenter avec la personne et essayer de la raisonner