

COMMENT RÉAGIR FACE À LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE D'UNE PERSONNE



Il est parfois difficile d'accueillir les réactions ou les émotions d'une personne vivant une situation difficile occasionnant du stress, de l'anxiété ou de la détresse.

Cet aide-mémoire résume les attitudes et les comportements à adopter ainsi que les pièges à éviter. De plus, il vous permettra d'en connaître davantage sur les ressources disponibles.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

1

Rester calme et adopter une attitude chaleureuse, honnête et empathique.

2

Écouter la personne, la laisser s'exprimer sur ses difficultés et identifier ses besoins.

3

Normaliser les émotions vécues (stress, anxiété, détresse, etc.).

4

Valider les informations reçues et ce que la personne retient de la discussion.

5

Susciter l'espoir et l'optimisme : Rassurer et donner de l'information.

6

Reconnaître vos limites et celles de la personne. Référer aux bonnes ressources et respecter la confidentialité.

DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE
GASPÉSIE ET ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie

Québec

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des îles

Québec



RÉACTIONS À ÉVITER



- ❌ Ramener la situation à soi.
- ❌ Donner ses propres recettes du bonheur.
- ❌ Donner trop vite des solutions sans connaître toute la situation.
- ❌ Surestimer vos compétences et dépasser votre rôle.
- ❌ Juger la personne/la situation ou croire qu'elle vous manipule.
- ❌ Porter l'histoire de la personne sur soi ou vouloir la sauver.
- ❌ Faire des promesses ou communiquer de fausses informations.

EXEMPLES DE PHRASES-CLÉS



- ✅ Qu'est-ce qui est le plus difficile pour vous en ce moment ?
- ✅ Lorsque vous vivez quelque chose de difficile, à qui vous référez-vous habituellement ?
- ✅ Lorsque vous vivez des moments difficiles, qu'est-ce qui vous fait du bien habituellement ?
- ✅ Quel type de soutien auriez-vous le plus besoin actuellement ?
- ✅ Puis-je vous parler ou vous présenter des ressources disponibles ?
- ✅ Que retenez-vous de notre discussion ? Est-ce que ça répond à vos besoins ?

RESSOURCES

• Info-social



811

• Prévention du suicide



1 866-APPELLE (277-3553)



535353 (texto)



suicide.ca (clavardage)

En cas de doute, contactez le CLSC de votre territoire. Vous serez référé aux ressources appropriées.



Gaspésie



Îles



POUR EN SAVOIR PLUS :

FORMATION ÉCLAIREURS-VEILLEURS GÎM