

# CONSEILS en matière de santé mentale n° 3

## Sujets de conversation et réponses pratiques

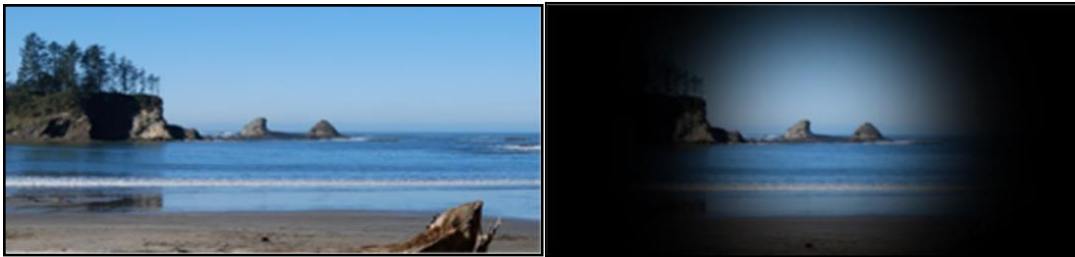
### Exemples de conversations sur la sensibilisation à la santé mentale, sur la réduction de la stigmatisation et sur la transformation de la culture du lieu de travail.

Savoir comment amorcer des conversations sur des sujets liés à la santé mentale et au bien-être est une compétence essentielle pour toutes les personnes, car elle permet de créer des sociétés plus saines, plus heureuses et plus équilibrées au sein desquelles les gens peuvent s'épanouir.

Pour les personnes occupant des postes de direction et de gestion, cette compétence est particulièrement importante, car elle permet de disposer d'employés plus heureux et en meilleure santé qui se sentent valorisés, ce qui accroît la productivité et, en général, la satisfaction des consommateurs.

Voici quelques conseils et des exemples concrets pour tenir des conversations sur la santé mentale qui soient encourageantes et non stigmatisantes avec votre entourage, en particulier avec vos employés. Tout commence par la prise de **CONSCIENCE**, puis par **l'action** en fonction de ce dont vous avez pris conscience.

*En pleine conscience et en mode d'apprentissage **versus** Ne pas être conscient et ne pas être ouvert à l'apprentissage*



**Conseil n° 1 :** *Sensibilisez les gens sur votre lieu de travail* pour qu'ils sachent que vous êtes prêt à parler des effets du stress, de la santé mentale et du bien-être; *soyez prêt à être vulnérable* et à aborder votre propre expérience honnête pour lancer la conversation... cela normalise également *les problèmes de santé mentale*.

*« J'ai vécu une période très difficile, et en parler à quelqu'un m'a apporté beaucoup de réconfort et m'a permis de progresser d'une manière positive. »*

*« Il est normal de ressentir, à différents moments, des facteurs de stress liés aux relations avec sa famille ou ses amis, au lieu de travail, aux attentes professionnelles ainsi qu'à de nombreuses*

*autres situations de la vie. Il est important que vous sachiez que nous sommes conscients que les facteurs de stress et les problèmes de santé mentale peuvent toucher chacun d'entre nous! Je suis moi-même aux prises avec des facteurs de stress liés à la santé mentale et au bien-être, en particulier lors de la signature d'une entente importante. Nous voulons nous assurer que vous vous sentez soutenu et valorisé en tant que membre de l'équipe ici chez et que vous savez que nous sommes ouverts à en apprendre davantage sur votre situation afin de mieux veiller à votre santé et à votre réussite. »*

*« Nous nous efforçons de créer sur ce lieu de travail un environnement sain pour nous tous, ce qui signifie que nous nous sentons à l'aise de parler du stress ou des effets sur la santé mentale et que nous savons que nous pouvons accéder aux ressources internes et externes susceptibles de nous aider à mieux concilier vie professionnelle et vie privée. J'ai personnellement constaté que l'utilisation de certaines ressources pour ma santé mentale et mon bien-être m'a permis de découvrir des moyens plus sains de gérer et de surmonter le stress lié aux échéances. Peut-être y trouverez-vous quelque chose d'utile pour vous aussi. »*

**Conseil n° 2 :** [Trouvez le bon moment](#) – parfois, le moment peut être planifié et sembler idéal pour parler de la santé mentale, d'autres fois, il semble que le moment soit mal choisi ou inapproprié. Faites-vous cependant confiance en tant que leader et trouvez l'espace et le temps nécessaires pour parler du problème ou l'aborder, que ce soit immédiatement ou un peu plus tard. *Assurez-vous d'aborder les situations ou les réactions/réponses.* Cela permet de jeter les bases de la conversation et de créer un espace pour aborder les problèmes, les résoudre et aller de l'avant (même si la résolution de ces problèmes se résume à un « non, ça va, tout est beau », vous aurez au moins créé l'occasion).

*« J'ai remarqué que vous vous emportez un peu en me communiquant ces renseignements. Je veux que vous sachiez que j'en suis conscient... Prenons une petite minute ici. Voulez-vous m'expliquer pourquoi vous ressentez de la frustration en ce moment? Je veux veiller à bien comprendre ce qui se passe de votre côté afin de pouvoir vous offrir un meilleur soutien ou une plus grande précision. »*

*« Je suis conscient que vous n'étiez pas satisfait de ma décision lors de la réunion d'hier, j'aimerais vous offrir la chance de me dire pourquoi. J'aimerais comprendre votre point de vue pourquoi vous n'étiez pas d'accord. Il est important pour moi d'entendre vos réactions et de trouver un moyen d'aller de l'avant de manière à vous valoriser et à assurer la réussite du projet. »*

**Conseil n°3 :** [Offrez votre reconnaissance et votre attention](#) – nous pouvons tous remarquer quand les gens éprouvent des difficultés ou vivent des moments difficiles. Les personnes touchées présentent toutes sortes de signes extérieurs et d'indications. Elles le font parfois intentionnellement parce qu'elles recherchent un soutien et une validation et ne savent pas vraiment comment le demander et, d'autres fois, cela est dû à la détresse interne qu'elles ressentent. En *remarquant* cela d'un point de vue externe et en *y portant attention*, même momentanément, on peut soulager la personne touchée, valider ses sentiments, se rapprocher d'elle, l'encourager et faire preuve d'empathie.

*« Je suis conscient que vous avez dû surmonter un stress énorme dans le cadre de ce projet; ce dernier a certainement été exigeant. Je voulais prendre de vos nouvelles aujourd'hui et savoir ce que vous ressentez pour vous offrir un peu d'espace et voir si je peux vous apporter un quelconque soutien ou encouragement. »*

*« Vous m'avez dit la semaine dernière que les choses étaient un peu difficiles à la maison, et je sens que vous êtes encore un peu dépassé par les événements. Je veux vous remercier encore une fois de vous être confié à moi. Je peux imaginer qu'il est difficile en ce moment de gérer les émotions liées à votre vie personnelle et d'essayer de vous concentrer au travail. Ce serait normal pour n'importe qui dans ces circonstances. Je voulais vous faire savoir que je suis là si vous voulez vous confier à nouveau ou même sortir prendre l'air ce midi. »*

*J'ai remarqué que vous sembliez un peu frustré au travail ces derniers jours, et je m'inquiète de votre état de santé. Sachez que je suis là pour discuter avec vous si vous souhaitez parler de ce qui se passe chez vous. Vous êtes un élément précieux de notre équipe, et s'il y a quelque chose que je puisse faire pour vous apporter un peu de soutien, sachez que je peux vous écouter si vous vous sentez suffisamment à l'aise d'en parler. »*

**Conseil n°4 :** [Il est normal de ne pas savoir ou de ne pas avoir la réponse](#) – vous n'êtes pas clinicien, médecin ni tout autre professionnel de la santé médicale ou mentale. Il est normal de ne pas savoir quoi dire ou quels conseils offrir. Votre rôle ne consiste pas à résoudre leurs problèmes, mais vous pouvez *faire preuve d'empathie* et agir comme confident. La santé mentale fait partie de la vie, et notre état de bien-être fluctuera toujours en fonction des situations de la vie. Souvent, les gens ont simplement besoin de savoir qu'ils ne sont pas seuls, que ce qu'ils ressentent est valable et que quelqu'un s'intéresse à leur bien-être.

*« Je peux imaginer que cela doit être extrêmement difficile pour vous en ce moment, et je vois que la situation vous est pénible. Sachez que je suis là pour vous écouter si vous le souhaitez, que ce soit aujourd'hui, demain ou n'importe quand. »*

*« Y a-t-il quelque chose que nous puissions faire ici pour mieux vous soutenir en ce moment? Je veux que vous sachiez que je me préoccupe de votre état de santé et que si nous sommes en mesure de modifier quelque chose entre-temps pour que vous vous sentiez plus soutenu ou plus équilibré, j'aimerais en être informé. »*

*« J'ai vécu une expérience similaire l'année dernière et j'ai trouvé très bénéfique d'obtenir le soutien d'un professionnel. J'ai trouvé utile de disposer d'un espace pour exprimer ce qui se passait dans ma vie; avec le soutien du professionnel, j'ai pu garder un équilibre dans les autres sphères de ma vie jusqu'à ce que je me sente mieux. Avez-vous envisagé de parler avec un professionnel? »*

*« Je vous remercie sincèrement d'avoir discuté avec moi en toute franchise, je comprends que les choses sont un peu difficiles en ce moment, et cela semble tout à fait logique compte tenu de ce que vous m'avez raconté. Sachez que je suis là si vous avez besoin de faire le point plus tard ou quand vous voulez, d'accord? »*

Les choses à NE PAS dire :	Questions ouvertes :
<p data-bbox="207 310 776 453">Vous semblez souffrir de _____ (dépression, anxiété, etc.). **Ne posez pas de diagnostic, cela n'est pas dans votre description de poste ni votre domaine de compétence!</p> <p data-bbox="207 491 737 525">Eh bien, tout ira mieux bientôt, j'en suis sûr.</p> <p data-bbox="207 562 776 663">C'est dur, mais je suis sûr que ce n'est pas aussi grave que pour untel ou unetelle qui vient de vivre .</p> <p data-bbox="207 701 763 772">Prenez un jour de congé cette semaine, je suis sûr que cela vous fera du bien.</p> <p data-bbox="207 810 763 882">J'espère que ça passera bientôt pour que vous puissiez remonter la pente.</p> <p data-bbox="207 919 743 978">Vous devriez essayer _____, ça vous ferait du bien.</p>	<p data-bbox="831 348 1399 453">J'ai remarqué que ces derniers temps, vous sembliez _____, corrigez-moi si je me trompe, mais que s'est-il passé dans votre vie?</p> <p data-bbox="831 491 1351 562">Depuis combien de temps vous sentez-vous comme cela?</p> <p data-bbox="831 600 1393 672">Quelles sont les mesures de soutien ou les personnes dont vous disposez pour vous aider?</p> <p data-bbox="831 709 1412 781">Est-ce que je peux faire quelque chose pour vous aider?</p>



## Comportements à ADOPTER :

1. Écoutez – Ne vous contentez pas d'entendre (cela signifie que vous devez écouter pleinement la personne lorsqu'elle parle, et non pas prévoir votre réponse en même temps que vous l'écoutez).
2. Soyez ouvert d'esprit – Ne jugez pas ce que l'autre personne vous dit. Acceptez simplement ce qui est dit sans y attribuer de valeur, que ce soit à voix haute ou dans votre tête (« Oh, c'est grave » ou « Eh bien, ce n'est pas si grave »).
3. Validez – N'essayez pas d'arranger les choses ou de minimiser ce que la personne vous dit. Reconnaissez plutôt que cela doit être vraiment difficile ou éprouvant pour elle.
4. Faites preuve d'empathie – Ne compatissez pas et ne dites pas « Oh, ça doit être vraiment terrible pour vous », ce qui reviendrait à présumer de vos propres sentiments à l'égard de la personne. Faites preuve d'empathie, c'est-à-dire reconnaissez ce que la personne ressent et comprenez-le, soit parce que vous avez ressenti quelque chose de similaire, soit parce que vous pouvez imaginer ce que vous ressentiriez : « il me semble tout à fait logique que vous ressentiez cela en ce moment ».
5. Soyez vulnérable – Lorsque vous vous inspirez de vos propres expériences pour vous adresser aux autres, cela suscite la confiance et le respect. Il est important de le faire de manière à créer un lien, au lieu de minimiser ce que l'autre personne exprime et d'en faire une affaire personnelle.

6. Modélisez des comportements – Prenez des mesures afin de démontrer votre propre engagement et la conviction que vous portez envers les valeurs et le changement de culture que vous essayez d’opérer sur le lieu de travail. Partagez ouvertement ce que vous faites pour favoriser votre santé mentale et votre bien-être, qu’il s’agisse de mesures de soutien et d’activités externes ou d’initiatives à mettre en œuvre sur le lieu de travail, comme prendre une pause dîner, se lever et se déplacer pendant quelques minutes ou utiliser les ressources et les applications offertes par l’entreprise.



Nous ne connaissons pas les facteurs de stress internes ou les problèmes auxquels les gens sont confrontés, et nous n’avons pas besoin de les connaître pour justifier leurs actions.

Mais nous pouvons certainement **être bienveillants**, ne pas juger et accorder un peu d’indulgence et de compassion aux autres et à nous-mêmes pour améliorer le monde qui nous entoure.