



**AVEZ-VOUS
REMARQUÉ ?**



**Outils pour le
personnel afin de savoir comment
agir avec les étudiant(es) en
situation de détresse ou de
vulnérabilité**

Service d'aide psychosociale

Table des matières

Avez-vous remarqué ?	5
Qu'est-ce qu'une crise ?	5
Buts de l'intervention de crise :	5
Attitudes aidantes face à une personne en crise :	5
Suis-je en mesure d'intervenir?	6
La condition physique	6
L'histoire personnelle et l'état psychologique	6
La situation familiale	6
Le statut d'emploi	6
La conception de la résolution de conflits	6
La conception de notre rôle comme membre du personnel	7
Habiletés de base pour intervenir	8
Choisir le bon moment	8
Être à l'écoute et amener l'étudiant.e à s'exprimer	8
Comprendre et discuter	8
Respecter l'étudiant.e tout en se respectant soi-même	8
Conserver le contact	9
Référer ou aller chercher du soutien	9
À proscrire	9
1. <i>L'étudiant.e agressif/ve, impatient.e, impoli.e</i>	11
2. <i>L'étudiant.e violent.e</i>	12
3. <i>L'étudiant.e intoxiqué.e</i>	13
4. <i>L'étudiant.e victime d'une agression sexuelle</i>	14
5. <i>L'étudiant.e qui perd le contact avec la réalité</i>	15
6. <i>L'étudiant.e méfiant.e</i>	16
7. <i>L'étudiant.e et le trouble alimentaire</i>	17
8. <i>L'étudiant.e déprimé.e</i>	18
9. <i>L'étudiant.e endeuillé.e</i>	19
10. <i>L'étudiant.e anxieux/se</i>	20
11. <i>L'étudiant.e passif.ve et exigeant.e</i>	21
12. <i>L'étudiant.e perfectionniste</i>	22
13. <i>L'étudiant.e en amour avec vous</i>	23
14. <i>L'étudiant.e timide</i>	24
15. <i>L'étudiant.e d'orientation sexuelle différente</i>	25
16. <i>L'étudiant.e issu.e de la diversité ethnoculturelle</i>	26

Veillez prendre note que le présent document a été généreusement partagé par le Carrefour-Conseil du Cégep de Sainte-Foy. Dans le but d'adapter les informations pour le personnel du Cégep de l'Outaouais, quelques modifications ont été apportées afin de mieux orienter les interventions lors d'une situation de crise dans notre contexte collégial.

Nous aimerions remercier le Cégep de Sainte-Foy pour le partage de leur travail et de cette information si précieuse pour réagir adéquatement dans une situation difficile avec un.e étudiant.e en détresse.

Le texte, sous sa forme originale peut être consulté au site web suivant :

<https://sites.cegep-ste-foy.qc.ca/avez-vous-remarque/accueil/>

Situations de crise

Avez-vous remarqué ?

La vie collégienne est souvent jalonnée d'épisodes de perturbations émotives plus ou moins intenses. La plupart des étudiant.es du collégial vivent, à l'occasion, des périodes où l'anxiété, l'agressivité ou l'humeur dépressive dominant.

À titre d'**enseignant.e ou d'employé.e**, vous êtes **en contact quotidiennement** avec les **étudiant.es**. Vous êtes donc dans une position privilégiée pour remarquer les changements de comportement qui caractérisent l'étudiant.e perturbé.e. Souvent, les étudiant.es se tournent vers vous, soit en fonction du poste que vous occupez, soit grâce à la confiance et au respect que vous leur inspirez. C'est ainsi que vous pouvez parfois vous retrouver impliqué dans les situations difficiles vécues par les étudiant.es.

D'ailleurs, votre aptitude à décoder les signaux de détresse et l'engagement personnel que vous êtes prêt à donner pour les aider sont souvent cités par les étudiant.es comme des facteurs déterminants dans la résolution de leurs problèmes. **Vous devenez alors le maillon essentiel qui les aidera à repérer les ressources professionnelles appropriées.**

Qu'est-ce qu'une crise ?

Nous vivons tous des périodes de crise plus ou moins intenses, affectant une ou plusieurs sphères de notre vie. *La crise est un état de déséquilibre transitoire, où les difficultés rencontrées dépassent momentanément nos ressources pour y faire face.* Cet état est souvent déclenché par un événement en particulier qui s'ajoute à une accumulation plus ou moins grande d'autres situations stressantes.

Buts de l'offre d'aide en situation de crise :

L'objectif premier en offre d'aide en situation de crise est d'aider l'étudiant.e à diminuer son niveau d'anxiété, en l'accueillant, en l'écoutant avec empathie, tout en restant calme.

Une fois que l'étudiant.e est un peu plus calme, il est possible de l'aider à identifier ses besoins en termes d'aide et de support et de voir avec lui/elle où il/elle peut aller chercher cette aide, vers quelles ressources il/elle pourra se tourner.

Ces ressources pourront l'aider à identifier les sources de stress présentes ainsi que leurs impacts, tenter de trouver des solutions pour les diminuer et aider la personne à reprendre contact avec ses ressources internes, à retrouver du pouvoir sur sa situation.

Attitudes aidantes face à une personne en crise :

- Rester calme (ne pas paniquer avec elle).
- Écouter, entendre le besoin sous-jacent.
- S'assurer que la personne n'est pas dangereuse pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre, bref s'assurer de sa sécurité (voir la section suivante sur la dangerosité suicidaire).
- Faire preuve d'ouverture et d'authenticité (ne pas tenter de jouer un rôle).

Suis-je en mesure d'interagir

L'état général dans lequel vous vous trouvez influence votre réceptivité à communiquer avec l'étudiant.e et détermine votre disponibilité et votre énergie à interagir auprès de lui/elle. Voici quelques aspects à garder en tête...

La condition physique

La maladie ou une fatigue extrême peut affecter votre capacité de travail et votre ouverture à l'égard de l'étudiant.e. Il y a des problèmes de santé qui peuvent entraîner des préoccupations très importantes à côté desquelles l'anxiété des étudiant.es paraîtra bien banale pour certains.



L'histoire personnelle et l'état psychologique

Vous pouvez avoir souffert dans le passé de timidité, d'anxiété devant certaines tâches, vous être senti isolé.e de vos collègues, avoir subi une peine d'amour en vous jurant qu'on ne vous reprendrait plus. Vous pouvez vous revoir à l'étape où vous étiez jeune adulte et réagir en fonction de vos attentes de l'époque en vous disant : « J'aurais aimé qu'on me secoue » plutôt que de tenter de comprendre la situation et les besoins de l'étudiant.e en face de vous.

De plus, à certains moments de votre vie, vous avez été ou vous êtes peut-être aux prises avec des enjeux personnels qui vous rendent vulnérable aux tensions et aux débordements émotifs. Lorsqu'on se sent déjà dépassé.e et impuissant.e, on reçoit la demande de l'étudiant.e comme « encore quelque chose de plus qui nous tombe dessus ».

Par ailleurs, l'expérience de vie des adultes étant beaucoup plus vaste, possiblement plus complexe, certains adultes pourront penser que les tracas de leurs étudiant.es sont bien minces à côté de ce que la vie leur réserve. Ainsi, on pourrait souhaiter que certains s'endurcissent la « couenne » et avoir ainsi un réflexe de banaliser l'expérience qui est rapportée.

La situation familiale

Vous pouvez vous sentir en conflit avec un jeune adulte dans votre environnement personnel. Ceci peut diminuer votre tolérance et votre ouverture d'esprit face aux autres jeunes du même âge dans la mesure où vous êtes peut-être déjà trop éprouvé.e.

Le statut d'emploi

On peut imaginer qu'une personne remplaçante pourrait prendre à la légère certaines choses en se disant qu'elle ne fait que passer dans le cégep. Au contraire, elle pourrait aussi se donner corps et âme en souhaitant laisser ainsi une bonne impression d'employé.e dévoué.e. Cela varie d'un individu à l'autre.

La conception de la résolution de conflits

Pour certaines personnes, il y a toujours un coupable et une victime; pour d'autres, il y a quelqu'un qui a tort et quelqu'un qui a raison. Selon notre conception personnelle, nous pourrions être tentés de nous placer en sauveur, en législateur, ou encore en juge ou en arbitre.

Bref, il peut être utile d'être conscient de nos façons de percevoir les conflits pour mieux interagir.

La conception de notre rôle comme membre du personnel

Est-ce qu'interagir auprès d'un.e étudiant.e sera perçu comme « encore un autre petit extra » ou encore comme une partie intrinsèque du rôle du personnel du cégep? Plusieurs personnes pourraient affirmer que les démarches à suivre suggérées sont aux limites de leurs fonctions. Elles pourraient dire « ce n'est pas inscrit dans ma description de tâches ». Quelles sont les limites de cette tâche? Quelle est la responsabilité générale et spécifique de chacun envers les étudiant.es du cégep? Ces questions doivent être résolues par chaque personne, pour et par elle-même et clarifiées auprès des collègues. Chose certaine, percevoir un problème chez un.e étudiant.e et ne rien faire peut être plus préoccupant et drainant en termes d'énergie

pour les membres du personnel que de tenter un contact explorateur auprès de l'étudiant.e pour vérifier s'il/elle a une difficulté.

Habiletés de base pour venir en aide

Choisir le bon moment

- Prévoir de ne pas être dérangés.
- Prendre en considération la disponibilité de l'étudiant.e.
- S'assurer d'avoir assez de temps devant soi pour parler avec l'étudiant.e.



Être à l'écoute et amener l'étudiant.e à s'exprimer

- Porter attention à l'étudiant.e, lui montrer de l'intérêt pour ce qu'il/elle dit et ce qu'il/elle vit. Par exemple, vous pouvez prendre des nouvelles d'un.e étudiant.e qui s'est absenté.e quelque temps d'un cours.
- Une question ouverte est appropriée si on veut amener l'étudiant.e à s'exprimer : « Qu'est-ce qui t'arrive? ».
- Permettre des moments de silence, de réflexion puis relancer la discussion.
- Susciter l'expression de ce que l'étudiant.e ressent ou pense : « Pourrais-tu m'en dire plus? ».
- Refléter notre perception de ce qu'il/elle vit : « On dirait que tu traverses une période difficile. ».

Comprendre et discuter

- Laisser à l'autre le temps de bien exposer ce qu'il/elle ressent.
- Vous assurez que vous avez bien compris ce que l'étudiant.e voulait dire. Résumer d'abord ses expressions dans vos propres mots.
- Utiliser un message au « Je ». On ne répétera jamais assez qu'il est utile de formuler ses commentaires en débutant par « Je », qu'il s'agisse d'une interrogation inquiète, d'une critique, d'un souhait. Une telle approche n'indispose pas la personne qui reçoit le message et augmente les chances de portée de celui-ci. Par exemple : « J'ai remarqué que tu t'étais absenté à plusieurs reprises et ça m'a amené à me questionner. Peut-être que tu vas trouver que ce n'est pas de mes affaires, mais tout de même, je me demande ce qui se passe pour toi et j'aimerais comprendre. Peux-tu m'expliquer? ». Ce message au « je » élimine le jugement teintant une affirmation comme « Tu ne prends pas tes études au sérieux » et démontre l'intérêt et la préoccupation de la personne en position d'autorité.
- Reconnaître et exprimer ce que nous ressentons face à l'attitude et au comportement de l'étudiant.e. Par exemple : « Comme tu ne t'es pas présenté.e aux deux autres rendez-vous, je me demande si tu seras présent.e la prochaine fois. ». Cela permet de clarifier les malentendus et vous assure d'être mieux disposé.e envers l'étudiant.e.

Respecter l'étudiant.e tout en se respectant soi-même

- Démontrer à l'étudiant.e le même respect que celui que nous exigeons de lui à notre égard. Par exemple, proposez-lui de l'accueillir à un autre moment si vous êtes dans des mauvaises conditions « Je comprends que tu aurais aimé régler cela ce matin mais je dois être en réunion d'ici trois minutes et je ne serai pas à mon meilleur

pour t'écouter si je pense à mon retard. Que dirais-tu de prendre rendez-vous? ». Ceci signifie à l'étudiant.e que vous accordez de l'importance à vos contraintes tout autant qu'aux siennes et vous vous assurez de vous mettre dans de bonnes dispositions pour interagir auprès de lui/elle.

- Accepter que l'étudiant.e puisse s'affirmer, faire sa place et véhiculer des idées différentes. Par exemple, discuter avec des étudiant.es même si leurs excentricités vestimentaires nous distraient.
- Collaborer à la mise en place d'une solution commune : si on dit à l'étudiant.e que sa demande ne nous convient pas, mais qu'on fait preuve d'ouverture où « toute offre raisonnable sera considérée », on lui démontre du respect. Ses besoins n'ont pas à être satisfaits à tout coup, mais il/elle doit se sentir respecté.e dans l'interaction.

Conserver le contact

- Maintenir le contact, la communication par de petits gestes quotidiens favorise un climat de confiance. Par exemple, encourager, féliciter l'étudiant.e pour un travail réussi.
- Rediscuter d'une situation conflictuelle afin de rétablir le contact et d'éviter que le problème ne s'aggrave. Vérifier la compréhension de l'étudiant.e. Par exemple : « J'espère qu'on s'est bien compris? » ou « Qu'as-tu retenu de notre discussion? ».
- Se préoccuper de conserver une relation avec l'étudiant.e, indépendamment de ce qui peut survenir comme problème, par exemple, le/la saluer même s'il/elle a abandonné notre cours. Cette attitude dissipera tout doute quant aux représailles possibles et signifiera que nous demeurons disponibles.

Référer ou aller chercher du soutien

- Exposer vos limites : il vaut mieux être franc avec un.e étudiant.e sur les limites de votre capacité à l'aider, avec des contraintes de temps, d'énergie, de formation ou d'objectivité. Il est souvent rassurant pour l'étudiant.e d'apprendre que vous respectez sa volonté de discuter avec vous, tout en clarifiant les limites de votre rôle et que vous pouvez l'aider à obtenir l'aide dont il/elle a besoin.
- Le Service d'aide psychosociale du Cégep de l'Outaouais offre une gamme de services pour aider les étudiant.es. Certains d'entre eux continuent d'avoir une vision stéréotypée de ces services. Par exemple : « Seul.es les étudiant.es avec une grave maladie mentale cherchent conseil auprès de ces professionnels ». Il peut être utile de rassurer les étudiant.es comme quoi s'ils/elles demandent de l'aide, cela ne signifie pas nécessairement qu'ils/elles ont de graves problèmes.
- Nous vous suggérons d'accompagner l'étudiant.e et de vous présenter à l'accueil du Service des affaires étudiantes et communautaires de votre campus. La personne à l'accueil sera donc en mesure d'expliquer à l'étudiant.e quelle est la procédure à suivre pour avoir accès au Service d'aide psychosociale.

À proscrire

1. Faire la morale, exhorter, prêcher

Ces messages font comprendre à l'étudiant.e qu'il/elle doit se plier à une autorité qui lui dicte ses devoirs et ses obligations sans beaucoup d'espace pour les explications. Les étudiant.es refusent habituellement de s'y plier et se portent à la défense de leurs droits et privilèges de plus en plus vigoureusement. Par exemple, l'utilisation de « Il faut ce qu'il faut » ou encore « L'avenir appartient à ceux qui se lèvent tôt » est plus néfaste que « Ce travail demande d'être préparé à l'avance, car il exige plusieurs étapes ».

2. Juger, critiquer, blâmer, ridiculiser, humilier

Les évaluations massivement négatives attaquent l'image de soi et la confiance personnelle de n'importe qui. Ce type de communication peut provoquer la rancœur, la colère et les inciter à exprimer leur hostilité, à résister et à se défendre en contre-attaquant (ex. : « Tu penses que tes problèmes sont bien importants, t'as pas vu grand-chose encore... »).

3. Jouer à la police, menacer

Par esprit de contradiction, les jeunes réagissent parfois aux menaces et aux interdictions en faisant le contraire de ce qu'on vient de leur dire simplement pour voir si l'adulte ira jusqu'au bout de ses menaces.

4. Esquiver, dévier, blaguer

L'étudiant.e est habituellement très sérieux/se et très motivé.e lorsqu'il/elle se décide à confier à quelqu'un ses difficultés. Si l'adulte le taquine à ce moment-là, plaisante, minimise ou fait de l'humour, il risque de le/la blesser et de fermer une porte entrouverte. Par exemple, il n'est pas approprié de dire : « Bon, c'est quoi ton problème cette semaine! On pourrait écrire un vrai téléroman avec tout ce qui t'arrive, toi! ».

1. L'étudiant.e agressif/ve, impatient.e, impoli.e

Un.e étudiant.e adopte habituellement un langage agressif lorsqu'il/elle fait face à des situations frustrantes qu'il/elle vit comme échappant à son contrôle : sa colère et sa frustration sont déplacées vers vous. D'habitude, cette colère ne vous concerne pas personnellement, mais il est difficile de ne pas vous sentir interpellé.e par son commentaire et son attitude aggressive. L'expression de la colère est souvent une façon maladroite de demander de l'aide.



À faire :

Être empathique :

- Reconnaissez la colère et la frustration en disant, par exemple : « Je réalise que tu es contrarié.e, peut-être as-tu l'impression que tes droits sont brimés et que personne ne t'écoute. ».
- Assurez-vous d'avoir bien compris le motif de sa colère en lui permettant de vous dire ce qui le tracasse.

Mettre des limites :

- Désamorcez la situation : invitez la personne à votre bureau ou dans un autre endroit calme si vous le jugez plus approprié.
- Dites-lui que vous n'êtes pas disposé à tolérer son agression verbale en affirmant, par exemple : « Quand tu hurles et tu cries après moi de cette façon, je suis incapable de t'écouter. ».
- Dites-lui de s'éloigner de vous, s'il se rapproche trop, en affirmant par exemple : « Recule, s'il te plaît, tu es trop proche. ».

Identifier la source de frustration :

- Aidez la personne à nommer ses problèmes et à s'attaquer aux vrais enjeux lorsqu'elle se calme.
- Dissipez les malentendus, s'il y a lieu, cela désamorce l'agressivité, en affirmant par exemple : « Ce n'est pas tout à fait ce que j'ai dit, il me semble. ». Restez calme. Parlez lentement et à voix basse (bien sûr, en évitant d'adopter un ton infantilisant).
- Reformulez ce qu'il/elle dit et identifiez ses émotions.
- Si vous vous sentez à l'aise de le faire, vous pouvez lui permettre de parler et vous dire ce qui est bouleversant.

À proscrire :

- S'engager dans une dispute ou crier.
- Devenir hostile ou répressif vous-même, en disant par exemple : « Wo, là! M'a te montrer ce que ça fait de se faire parler sur ce ton-là! ».
- Insister pour que l'étudiant.e justifie son comportement.
- Dire : « Maintenant j'aimerais que tu me dises pourquoi au juste tu es si détestable ».
- Fuir le problème en détournant le regard et en évitant de faire face à la situation.
- Céder immédiatement à des demandes déraisonnables pour avoir la paix.

2. L'étudiant.e violent.e

La violence causée par la détresse émotionnelle est très rare et ne se produit généralement que lorsque l'étudiant.e devient frustré.e à un point tel qu'il/elle devient incapable de se contrôler.

À faire :

- Tentez d'établir une communication verbale.
- Protégez-vous en vous plaçant à une certaine distance et de biais (plutôt que face à face ou en tournant le dos). Gardez les mains visibles et ouvertes.
- Restez dans une place ouverte au public.

Être empathique :

- Empêchez l'augmentation de la frustration et de l'impuissance en reconnaissant rapidement et calmement l'intensité de la situation en disant, par exemple : « Je constate que tu es vraiment fâché.e, que tu ne plaisantes pas et que tu es troublé.e par certaines questions importantes ».
- Encouragez l'étudiant.e à s'exprimer pour identifier ce qu'il/elle ressent.

Mettre des limites :

- Expliquez clairement et directement quels agissements sont acceptables en disant par exemple : « Tu as certainement le droit d'être fâché.e, mais tu n'as pas le droit de frapper, de détruire des objets » ou encore « Si tu me frappes, je ne pourrai pas t'aider ».
- Obtenez l'aide nécessaire (autres employé.es, agent.e de sécurité du Cégep, Service d'aide psychosociale (SAPS), Service des affaires étudiantes et communautaires (SAÉC)), si vous n'arrivez pas à obtenir une collaboration et une communication verbale minimale.
- Si la personne ne retrouve pas le contrôle de ses actes, vous attaque ou brise du matériel :
 1. Avertissez l'agent.e sécurité du cégep sur-le-champ au poste 2911 (campus Gabrielle-Roy), 3911 (campus Félix-Leclerc), 4911 (campus Louis-Reboul).
 2. Appelez, après le signalement à l'agent.e de sécurité, si nécessaire, le corps policier en composant le 911. Expliquez la situation :
 - En vous identifiant;
 - En décrivant les faits;
 - En identifiant clairement l'endroit où doivent se présenter les secours.
 3. Informez la Direction des affaires étudiantes et communautaires du Cégep de la séquence des événements.

À proscrire :

- Ignorer les signaux d'alarme indiquant qu'une personne est à la veille d'exploser, par exemple : cris, hurlements, poings serrés, crispation des muscles, menaces, déclarations du genre : « Tu ne me laisses aucun choix. » ou « Tu me pousses à bout. ».
- Menacer, défier, narguer ou tasser la personne dans un coin.
- Établir un contact physique.
- Rester seul.e avec la personne en crise.

3. L'étudiant.e intoxiqué.e

Certaines études suggèrent que l'abus de substances est associé à plusieurs problématiques qui peuvent avoir lieu dans le milieu scolaire, entre autres : l'absence aux cours, les difficultés ou les échecs scolaires, l'abandon ou l'expulsion de l'école, le vandalisme, les agressions sexuelles, la violence dans les relations, etc. La mort est moins commune, mais malheureusement c'est aussi une des conséquences possibles de l'abus de substances.



Être attentif/ve aux signes suivants :

- L'étudiant.e est préoccupé.e/intéressé.e par les drogues.
- Détérioration de la performance scolaire ou diminution de son habileté à participer aux activités scolaires.
- Présente une baisse subite d'intérêt pour l'école ou pour d'autres activités qui lui plaisaient auparavant.
- Change brusquement d'idée par rapport à lui/elle-même (par exemple, sous l'effet de la drogue, il/elle se découvre créatif/ve, génial.e, exceptionnel/le, etc.).
- Devient vraiment très irritable ou en vient même à penser que tout le monde lui en veut.
- Accentue ou présente depuis peu une apparence négligée, ou devient au contraire très soigné.e pour détourner l'attention de son entourage.
- Autres symptômes: rougeur des yeux, difficulté à parler, ralentissement des gestes ou agitation, confusion, somnolence ou insomnie, bouche sèche et pâteuse, reniflements, fringales ou perte d'appétit et périodes de pertes de mémoire (black-out).

À faire :

- Partagez vos inquiétudes avec l'étudiant.e.
- Aidez-le/la à obtenir des renseignements exacts sur les drogues, leurs effets physiologiques et psychologiques, et donnez-lui des trucs pour qu'il/elle prenne ses responsabilités. Une personne informée fait de meilleurs choix (le/la référer au site web : www.toxquebec.com).

Si l'étudiant.e est en état d'intoxication aiguë et qu'il/elle est dangereux/se pour lui/elle ou les autres, appelez l'agent.e de sécurité du Cégep de l'Outaouais au poste : 2911 (campus Gabrielle-Roy), 3911 (campus Félix-Leclerc), 4911 (campus Louis-Reboul).

À proscrire :

- Punir l'étudiant.e ou lui faire la morale.
- Accuser l'étudiant.e d'avoir un problème avec les drogues ou l'alcool.
- Faire comme si vous n'aviez rien remarqué.

4. L'étudiant.e victime d'une agression sexuelle

La manipulation affective (Ex: "Si tu m'aimes vraiment, tu vas le faire."), la manipulation matérielle (Ex: "Si tu acceptes de faire ça, je te paierai tout ce que tu veux."), l'intimidation (Ex: "Personne ne va te croire."), la menace, le chantage ainsi que la violence verbale, physique ou psychologique sont tous des comportements qui peuvent être utilisés par un.e agresseur/se sexuel/le. Même si l'agression sexuelle est un crime selon les lois canadiennes, la victime d'une agression sexuelle a le choix de porter plainte ou non.



Être attentif aux signes suivants :

- Certains symptômes peuvent se manifester, tels que de la culpabilité, de la confusion, de la rage, de l'insomnie, des cauchemars, de la fatigue, de l'anxiété, de la déprime, de l'agressivité, de l'irritabilité, de l'hypervigilance, un manque de concentration, etc.
- L'étudiant.e victime d'une agression sexuelle peut se retirer des discussions ou de l'interaction avec ses pairs ou cesser de venir aux cours de manière partielle ou complète.

À faire :

- Assurez-vous que la personne soit en sécurité.
- Normaliser les réactions. Par exemple, il est normal de réagir à une agression sexuelle de manière intense même après un certain temps écoulé. De plus, la réaction peut être variable selon chaque personne.
- Ayez à l'esprit que l'intervention auprès des victimes d'agression sexuelle doit être centrée sur leurs besoins et les aider à reprendre du pouvoir sur leur vie (donc, ne pas les traiter en victime, ne pas prendre de décisions à leur place, etc.).
- Si vous décelez les signes décrits plus haut, partagez vos inquiétudes à l'étudiant.e et référez-le/la au :
 - Service d'intervention et de prévention de violence à caractère sexuel du cégep (SIPVACS)
 - Courriel : jeveuxenparler@cegepoutaouais.qc.ca
 - Téléphone : 819-770-4012 p. 2516
 - Texto anonyme : 819-200-9228
- Demander à la personne si elle souhaite porter plainte et respectez sa décision à ce sujet.

À proscrire :

- Prendre le contrôle. Souvenez-vous que la personne sent déjà une grande perte de contrôle.
- Croire que les agressions sexuelles sont un mythe (par exemple, dire que la victime a provoqué en partie l'agression à cause : de ses vêtements particuliers, parce qu'elle était dans la chambre de l'agresseur, parce qu'elle était saoule ou sous l'effet de drogues, parce qu'elle a marché toute seule de retour à la maison, etc.).
- Dramatiser, souligner ce qu'elle aurait pu dire ou faire, surprotéger ou l'empêcher d'exprimer les émotions négatives liées à ce qu'elle vient de vivre.
- Laisser vos sentiments concernant l'agresseur prendre toute la place. Si vous êtes en colère ou faites des menaces contre l'agresseur/se, la victime pourrait dans ce cas ne pas vouloir partager ses sentiments avec vous et préférer les garder pour elle, ce qui peut lui occasionner un trouble plus grand.

5. L'étudiant.e qui perd le contact avec la réalité

Dans ce cas, l'étudiant.e pourrait avoir de la difficulté à distinguer la fantaisie de la réalité. Sa pensée est illogique, confuse, troublée. Il/Elle peut inventer de nouveaux mots, voir ou entendre des choses qu'il/elle est le/la seul.e à voir ou entendre, avoir des croyances irrationnelles et un comportement bizarre ou inapproprié. Généralement, cet/te étudiant.e n'est pas dangereux/se. Il/Elle est très effrayé.e et dépassé.e et il/elle a bien plus peur de vous que vous de lui.



À faire :

- Si l'étudiant.e présente un risque pour sa sécurité ou celle d'autrui, appelez l'agent.e de sécurité au poste : 2911 (campus Gabrielle-Roy), 3911 (campus Félix-Leclerc), 4911 (campus Louis-Reboul).
- Diminuez les sources de stimulation environnementale et voyez l'étudiant.e dans un endroit calme et privé (si vous êtes à l'aise de le faire).
- Réagissez avec chaleur et bonté, mais gardez la tête froide.
- Reconnaissez les sentiments ou les frayeurs de l'étudiant.e sans encourager les fausses perceptions en disant, par exemple : « Tu es persuadé.e qu'on cherche à te faire du mal, je comprends que tu dois avoir peur... personnellement, je n'entends pas de voix (ne vois pas le démon, etc.) ».
- Avouez que vous avez de la difficulté à le comprendre (le cas échéant) en disant par exemple : « Je suis désolé.e, mais je ne comprends pas. Peux-tu répéter ou le dire autrement? ».
- Concentrez-vous sur le « ici et maintenant » et gardez l'accent sur le réel et le rationnel.
- Adressez-vous au côté sain de sa personnalité en vous informant. Par exemple : « As-tu de l'aide présentement au sujet de ce que tu me racontes? À mon avis, tu aurais besoin d'aide rapidement et davantage que ce que je peux t'offrir. ».
- Offrez à l'étudiant.e de l'accompagner à l'accueil du Service des affaires étudiantes et communautaires (SAÉC). Expliquez au personnel de l'accueil la situation en cours et votre besoin. Si l'étudiant.e ne collabore pas, contactez l'agent.e de sécurité du campus ou demandez à ce qu'un.e intervenant.e vous rejoigne.
- En dehors des heures de bureau, la fin de semaine ou en période de vacances : contacter le 811 (option 2 : Info Social) ou composez le 911. On évaluera la situation avec vous et on vous suggérera une démarche à suivre.

À proscrire :

- Argumenter avec la personne ou essayer de la convaincre de l'irrationalité de sa pensée, car cela l'incite à défendre ses positions (fausses perceptions).
- Entrer dans son jeu et dire, par exemple : « Ah, oui! J'entends des voix (ou je vois le diable) ».
- Encourager d'autres manifestations de comportements bizarres en parlant, par exemple, de vos lectures ésotériques.
- Se moquer de ses fantasmes.
- Prononcer ouvertement des jugements en disant, par exemple : « Tu es vraiment bizarre... ».
- Donner des ordres ou élever la voix.

6. L'étudiant.e méfiant.e

Habituellement, cet/te étudiant.e se plaint d'autres choses que de ses problèmes psychologiques. Il/Elle est tendu.e, anxieux/se, méfiant.e, solitaire et a peu d'ami.es. Il/Elle voit les problèmes surtout à l'extérieur de lui/elle-même. Il/Elle a tendance à interpréter des oublis banals comme des marques de rejet à son égard et a souvent des réactions intenses à des événements qui peuvent sembler anodins. Il/Elle se voit comme le point de mire des gestes de chacun.e et tout ce qui arrive revêt une signification spéciale pour lui/elle. Il/Elle veut à tout prix obtenir justice et un traitement équitable. Des sentiments de dévalorisation et d'inadéquation sous-tendent la plupart de ses agissements.



À faire :

- Exprimez de la considération sans créer de liens plus intimes. Souvenez-vous que les étudiant.es méfiant.es ont de la difficulté à supporter la proximité.
- Soyez ferme, stable, ponctuel/le et conséquent.e.
- Posez des questions ouvertes telles que « qu'est-ce qui te préoccupe présentement? » dans le but de comprendre la perception de l'étudiant.e par rapport à la situation.
- Soyez précis et clair concernant les normes de comportement que vous attendez.
- Faites référence aux lois et règlements de l'institution pour désamorcer un conflit entre vous et lui/elle en disant, par exemple : « Tu sais bien que les conditions sont les mêmes pour tous/tes et que ça n'a rien à voir avec toi comme individu ».

À proscrire :

- Faire de l'humour.
- Être trop chaleureux/se et enveloppant.e.
- Contredire ou adhérer à toute croyance erronée ou illogique.
- Être ambigu.e, ne pas dissiper les malentendus.
- Attaquer l'image qu'il/elle se fait de lui/elle-même.
- Confirmer l'image qu'il/elle a de la réalité en vous mettant à participer à son délire.
- Ne pas respecter la confidentialité.
- Sauter à des conclusions hâtives.
- Faire du commérage au sujet de l'étudiant.e.

7. L'étudiant.e et le trouble alimentaire

L'étudiant.e aux prises avec un trouble alimentaire présente une faible estime de lui/elle-même et est insatisfait.e de son image corporelle. Cette vision est biaisée par de nombreuses distorsions. Dans certains cas, il/elle aime se sentir en contrôle et sent qu'il/elle y arrive lorsqu'il/elle parvient à se restreindre au plan de l'alimentation. Évidemment, ce contrôle est illusoire et source de grande souffrance. Dans les crises alimentaires, une perte de contrôle est ressentie et arrive souvent suite à une longue période de restriction ou en réaction à une situation problématique, une émotion pénible, un stress difficile à gérer.



Anorexie :

- L'étudiant.e a une peur constante de prendre du poids, malgré une insuffisance de poids.
- Refuse de manger sauf pour de petites quantités de quelques aliments qu'il/elle juge « sans problème ».
- Est obsédé.e par la planification des repas, consigne le nombre de calories dans un carnet.
- Met sa nourriture en réserve et la cache dans son casier ou son sac à dos.
- Fait de l'exercice de façon compulsive.
- Dissimule son corps sous diverses épaisseurs de vêtements amples.
- Se tient à l'écart des autres et évite les situations sociales.
- N'avoue pas que quelque chose ne va pas, devient maussade, colérique ou sur la défensive lorsqu'on s'inquiète de lui/d'elle.

Boulimie :

- Ingurgite, en secret, des « gâteries interdites ».
- Essaie de contrecarrer ses excès en se faisant vomir, en faisant de l'exercice, en jeûnant ou en faisant un emploi abusif de laxatifs ou de diurétiques.

À faire :

- Parlez de vos préoccupations avec l'étudiant.e en privé, en prenant soin de choisir un moment et un endroit où vous pouvez parler sans être interrompu.es.
- Mentionnez à l'étudiant.e, de manière directe et sans lui donner l'impression de le/la discipliner, les observations mais surtout les comportements qui ont soulevé vos inquiétudes.
- Écoutez l'étudiant.e attentivement et avec empathie, sans porter de jugement.
- Dites à l'étudiant.e que vous vous souciez de lui/d'elle et que vous aimeriez parler du problème. Votre responsabilité ne consiste pas à poser un diagnostic ou à donner des conseils, mais plutôt à créer une relation de confiance pour l'aider à se tourner vers des ressources appropriées.

À proscrire :

- Délibérément ou non, ne devenez pas le/la thérapeute de l'étudiant.e, son sauveur/se ou sa victime. Il ne sert à rien d'essayer de faire la morale à l'étudiant.e ou de surveiller ses habitudes alimentaires de manière étroite. En raison de sa complexité, le traitement doit être laissé entre les mains de professionnel/les de la santé compétent.es et qualifié.es.
- Ne passez pas de commentaires sur l'apparence de l'étudiant.e, que ces commentaires soient positifs ou négatifs, car ils risqueraient d'accentuer son trouble du schéma corporel.

8. L'étudiant.e déprimé.e

Il/Elle présente des symptômes variés, par exemple la culpabilité, une faible estime de soi, des sentiments d'inaptitude et d'inadéquation, ainsi que des symptômes physiques comme le manque d'appétit, l'insomnie ou l'hypersomnie, un faible intérêt pour les activités quotidiennes, etc. Il/Elle est peu dynamique parce que tout lui demande un effort et qu'il/elle a peu d'énergie. Il/Elle présente des difficultés de concentration et son rendement scolaire peut diminuer.



À faire :

- Faites savoir à l'étudiant.e que vous observez qu'il/elle se sent mal et que vous voudriez l'aider.
- Encouragez-le/la à exprimer comment il/elle se sent, car il/elle est souvent réticent.e à parler et l'attention que lui portent les autres l'aide à se reconnaître une importance.
- Demandez à l'étudiant.e s'il/elle a des pensées suicidaires dès que vous avez un doute en ce sens.
- Aidez-le/la à formuler lui/elle-même ses besoins.
- Exprimez à l'étudiant.e votre compréhension. Dites-lui que vous êtes conscient.e que sa condition actuelle peut avoir un impact sur sa performance scolaire.
- Dites-lui que la dépression est une condition traitable et encouragez-le/la à chercher de l'aide si ce n'est déjà fait.
- Incitez-le/la à consulter au Service d'aide psychosociale (SAPS) en complétant la demande de consultation disponible son Omnivox (Service d'aide psychosociale/Prendre un rendez-vous).

À proscrire :

- Lui dire de se secouer : « Il ne faut pas s'en faire », « Ça ne sert à rien de pleurer » ou « Tout ira mieux demain » ou « Une de perdue, dix de retrouvées ».
- Lui faire la morale.
- Chercher à le/la consoler en citant des « cas bien pires ».
- Vouloir le/la sauver en ne mettant pas de limite à votre disponibilité et en lui/la laissant croire que vous êtes la meilleure ressource pour lui/elle.

9. L'étudiant.e endeuillé.e

Plusieurs étudiant.es du Cégep sont confronté.es à la perte de quelqu'un de proche dans leur entourage (ex. : grands-parents, membre de la fratrie, collègue d'études, ami.e, amoureux/se, parent).



À faire :

- Écoutez l'étudiant.e attentivement et avec compassion.
- Considérez l'option de permettre/autoriser à l'étudiant.e un délai dans la remise des travaux ou dans la réalisation des examens.
- Si vous êtes à l'aise et quand c'est approprié, vous pouvez partager des expériences similaires avec l'étudiant.e afin qu'il/elle ne se sente pas seul.e et anormal.e de vivre des émotions particulières. Par exemple, vous pouvez dire : « quand ma mère est décédée, je n'arrivais pas à me concentrer sur quoi que ce soit... mais on passe à travers ».

À proscrire :

- Invalider l'expression de la tristesse qui fait partie du processus de deuil. Pleurer est une manière saine d'évacuer les émotions intenses.
- Éviter de discuter de la personne décédée avec l'étudiant.e. Au contraire, l'étudiant.e sera reconnaissant envers quelqu'un qui peut l'écouter.
- Nier ou minimiser les sentiments ou émotions de l'étudiant.e. Même avec de bonnes intentions, ne pas dire à l'étudiant.e que son deuil n'est peut-être pas aussi grave que ça.

10. L'étudiant.e anxieux/se

Ce type d'étudiant.e se caractérise par une grande intolérance à l'incertitude et à l'ambiguïté. Les situations inconnues et nouvelles augmentent son anxiété; des attentes floues, trop élevées ou irréalistes aussi. Un délai dans la résolution d'un conflit peut être difficilement tolérable. Ce type d'étudiant.e est habité.e par des doutes sur sa valeur personnelle et a tendance à éviter ce qui le/la rend anxieux/se : situations d'évaluation, exposés oraux, improvisations, etc.



À faire :

- Encouragez-le/la, à identifier et à faire face à ses sources d'anxiété.
- Laissez l'étudiant.e parler de ses sentiments et de ses pensées. L'écoute permet souvent de faire baisser la pression.
- Rassurez-le/la, au besoin, en clarifiant la tâche ou les étapes à réaliser pour effectuer un travail.
- Donnez peu d'informations à la fois.
- Gardez votre calme.
- Maintenez un climat de coopération.
- Soyez clair.e et précis.e dans vos consignes, vos explications et vos attentes.
- Incitez-le/la à consulter une ressource si l'anxiété l'envahit.

À proscrire :

- Donner des évaluations surprises.
- Le/la bombarder de vos propres sujets d'inquiétude, de paroles ou de questions.
- Dramatiser les conséquences de l'échec d'une évaluation, d'une erreur ou encore d'une difficulté.
- Augmenter vos exigences dans le but de stimuler sa motivation.

11. L'étudiant.e passif/ve et exigeant.e

Habituellement, cet étudiant.e ne sera pas facilement satisfait.e et continuera ses demandes malgré tout le temps et l'énergie que vous lui aurez consacrés. Il/Elle n'évoluera pas proportionnellement à vos efforts. Vous aurez souvent l'impression qu'il/elle cherche à monopoliser votre temps. En effet, cet/te étudiant.e croit que sa valeur est proportionnelle à la quantité de temps que vous lui accordez.

À faire :

- Renforcez ses initiatives plutôt que ses réussites, aidez-le/la à banaliser les échecs.
- S'il/elle vous demande conseil, demandez-lui d'abord un point de vue personnel avant de répondre.
- Parlez-lui de vos doutes et de vos hésitations. Énoncez des hypothèses plutôt que des certitudes.
- Laissez-le/la, dans la mesure du possible, prendre ses propres décisions.
- Si nécessaire, prenez congé, « Excuse-moi, je dois m'occuper d'autre chose », en précisant les limites de vos disponibilités et en l'invitant à faire son bout de chemin : « Reviens me voir quand tu auras fait cette démarche ».

À proscrire :

- Vous laissez prendre à lui donner des conseils « Pourquoi ne ferais-tu pas... ? ». Son comportement éveille souvent nos réflexes « parentaux ».
- Prendre les décisions à sa place, même s'il/elle nous en fait la demande précise ; voler à son secours chaque fois qu'il/elle est en difficulté.
- Critiquer ses initiatives.
- L'abandonner à son sort « pour lui apprendre à se débrouiller seul.e ».
- Lui permettre de vous utiliser comme seule source d'appui.



12. L'étudiant.e perfectionniste

L'étudiant.e perfectionniste pense avoir réussi seulement s'il/elle a un résultat parfait. Il/Elle est très attentif/ve aux détails et il/elle hésite longtemps avant de prendre une décision. Il/Elle est bouleversé.e s'il/elle fait une erreur.



À faire :

- L'aider à prendre conscience des inconvénients du perfectionnisme. Lui suggérer de dresser une liste des avantages et inconvénients de son perfectionnisme.
- L'aider à dissocier la performance et la satisfaction procurées par une activité.
- L'amener à réaliser qu'un travail ne doit pas être parfait pour être acceptable.
- L'aider à développer d'autres critères que « le tout ou le rien » pour juger ses actions.
- Démystifier ses erreurs.

À proscrire :

- Vous laissez entraîner dans son système en l'aidant à devenir encore plus parfait.e.
- Augmenter le délai pour la remise d'un travail.
- Faire de l'ironie sur ses manies de rigueur et de perfection.
- Valoriser le résultat plutôt que l'effort, le cheminement et la satisfaction.

13. *L'étudiant.e en amour avec vous*

Certain.es étudiant.es tombent facilement en amour avec les personnes en position d'autorité. Ils/Elles sont porté.es vers les jeux de séduction et ont tendance à érotiser toute relation ambiguë et tout contact verbal équivoque.



À faire :

- Accueillez l'intérêt que l'étudiant.e vous témoigne comme étant la manifestation de sentiments positifs à votre égard. Trouvez une façon de lui exprimer votre gratitude pour l'expression de ce sentiment : « Merci de l'intérêt que tu me portes », tout en complétant votre intervention par un non ferme.
- Exprimez de façon claire, simple et sans équivoque que votre intérêt pour l'étudiant.e est réel, mais ne dépasse pas le cadre du travail.
- Veuillez-vous référer au code de conduite du Cégep de l'Outaouais :
[http://www.cegepoutaouais.qc.ca/images/Annexe 4 - Code de conduite.pdf](http://www.cegepoutaouais.qc.ca/images/Annexe_4_-_Code_de_conduite.pdf)

À proscrire :

- Participer au jeu de séduction amorcé par l'étudiant.e.
- Vous laissez emporter par le sentiment de valorisation lié à la séduction ou à l'attachement.
- Interrompre brusquement une relation sans explication.
- Refuser avec ambivalence, genre « noui ! ».
- Voir l'étudiant.e à l'extérieur du cégep, donner son numéro de téléphone personnel, son adresse Internet.
- Succomber devant l'insistance de l'étudiant.e, « juste une fois... ».

14. L'étudiant.e timide

L'étudiant.e timide pourrait être hypersensible et pourrait craindre d'être critiqué.e et ridiculisé.e. Il pourrait avoir tendance à éviter toutes les situations « à risque », c'est-à-dire celles où il/elle s'expose au regard et au jugement d'autrui. Il/Elle a une faible estime de soi, sous-évalue ses capacités et dévalorise ses réussites. Il/Elle a de la difficulté à s'exprimer et évite de prendre sa place dans un groupe.



À faire :

- Être accueillant.e et ouvert.e à son expression.
- Respecter son rythme d'élocution.
- L'encourager à s'exposer à des situations sociales.
- Lui remémorer certains succès ou progrès antérieurs.
- Lui transmettre de l'information sur les différentes ressources et sur les activités socialisantes.

À proscrire :

- Parler à sa place.
- Terminer ses phrases pour lui/elle.
- Faire des démarches à sa place.
- Le/La dispenser des exposés oraux.
- Lui confier uniquement des tâches dans l'ombre ou en deçà de ses capacités.

15. L'étudiant.e d'orientation sexuelle différente

Il semble que les individus d'orientation homosexuels préoccupés par leur situation ont davantage de problèmes académiques. Se questionnant et réfléchissant aux impacts de leur différence, ils/elles éprouvent de la difficulté à se concentrer et se sentent mal à l'aise de participer aux activités de la classe ou de l'école. Aussi, dans certaines études, 97 % des étudiant.es homosexuel/les de niveau secondaire rapportent entendre régulièrement des commentaires homophobes venant de leurs pair.es et 53 % en rapportent de la part du personnel de l'école.



À faire :

- Travailler sur ses propres préjugés et ceux des autres concernant l'homophobie.
- Référer l'étudiant.e au Réseau des Alliés du Cégep de l'Outaouais en communiquant avec le Service des affaires étudiantes et communautaires.
- Référer l'étudiant.e au Service d'aide psychosociale en complétant le formulaire de demande de consultation disponible sur son OmnivoX (Service d'aide psychosociale /Prendre rendez-vous)
- Parler ouvertement de l'orientation sexuelle de l'étudiant.e s'il/elle aborde le sujet avec vous.
- Porter attention à inclure dans vos propos des termes comme "vos amours" qui ne présument pas que tous/toutes sont hétéros.

À proscrire :

- Avoir peur de mettre des limites à votre intervention de peur d'être perçu.e comme étant homophobe.
- Traiter de manière différente l'étudiant.e (positivement ou négativement) parce qu'il/elle est d'une orientation sexuelle différente.

16. L'étudiant.e issu.e de la diversité ethnoculturelle

Travailler avec une population étudiante issue de la diversité ethnoculturelle peut présenter des défis. Fournir un environnement accueillant et confortable, où l'étudiant.e sent que les composantes de son identité sont reconnues, valorisées et respectées, est crucial.

Les cinq étapes du choc culturel

1. *Phase de la lune de miel* - lorsque l'étudiant.e s'attend à faire l'expérience de nouvelles choses merveilleuses – il s'agit d'un moment de joie et d'espoir.
2. *Phase de rejet* – il arrive qu'une période de rejet de la culture d'accueil se produise suite à des difficultés d'intégration. Se présentent alors des sentiments de tristesse, de déception, d'impuissance et d'anxiété.
3. *Phase de régression* - Le mot « régression » désigne un déplacement vers l'arrière, les étudiant.es passent beaucoup de temps à parler leur propre langue, regarder des vidéos et consommer des aliments d'origine de leur pays. Les étudiant.es passent aussi souvent beaucoup de temps à se plaindre du pays hôte, de la culture.
4. *Phase de récupération* - c'est un moment où les étudiant.es deviennent plus à l'aise avec la langue et avec les coutumes du pays d'accueil : ils/elles peuvent désormais se déplacer et s'exposer avec moins d'anxiété.
5. *Phase Inverse* : choc culturel au retour chez soi - ce stade se produit lorsque l'étudiant.e rentre chez lui. Il/Elle a été absent.e pendant une longue période, il/elle est devenu.e à l'aise avec les mœurs et coutumes d'un nouveau mode de vie (pays d'accueil) et il se peut qu'il/elle ne soit plus entièrement à l'aise dans son pays d'origine.

À faire :

- Soyez respectueux/se de la vision du monde de l'étudiant.e, c'est-à-dire de ce qui est important pour lui/elle, de ce qui est considéré comme un tabou pour lui/elle.
- Tentez de déterminer quel est le problème du point de vue de l'étudiant.e, en cas de conflit dû aux différences de valeurs liées à la culture avec d'autres étudiant.es.
- Soyez conscient.e qu'il y a des différences dans le sens des mots à travers les différentes cultures.
- Sachez que différentes normes de genre et de culture peuvent exister dans le traitement des étudiant.es.
- Demandez à l'étudiant.e ce que l'on pourrait faire pour qu'il/elle soit plus à l'aise.
- Sachez qu'il y a certaines limites physiques (espace personnel) dont les étudiant.es ont besoin et qui diffèrent selon la culture.
- Soyez ouvert.e d'esprit.

À proscrire :

- Lui faire la morale pour qu'il/elle se fasse des ami.es du pays d'accueil.
- Être impatient.e.
- Avoir trop d'attentes sans considérer son processus d'intégration.
- Juger ou ne pas être tolérant.e face aux différences ou aux situations que vous percevez comme ambiguës.
- Sachez que l'étudiant.e n'est pas un.e « ambassadeur/drice » ou représentant.e culturel/le de son pays d'origine. Cela pourrait être écrasant, fatigant et parfois frustrant, surtout si vous lui dites ou attribuez des caractéristiques à tous les membres de sa culture.
- Éviter les stéréotypes et la discrimination. Exemples : que les étudiant.es d'origine étrangère manquent de compétences dans le français ou l'anglais et/ou d'aptitudes pédagogiques, qu'ils/elles ne sont pas culturellement et socialement ajusté.es, qu'ils/elles sont retiré.es, solitaires, nerveux/se ou apeuré.es. Ils/Elles peuvent même être plus performant.es que les étudiant.es québécois.e en dépit des barrières linguistiques et culturelles.
- Traiter l'étudiant.e d'une manière différente (positive ou négative) parce qu'il/elle est d'une ethnie différente.

17. *L'étudiant.e qui porte des signes d'automutilation ou qui vous en parle*

L'automutilation est une blessure volontaire qu'une personne s'inflige. Il s'agit d'un acte autodestructeur délibéré qui peut prendre diverses formes (coupures, se gratter sévèrement, brûlures, se frapper, empêcher la cicatrisation, se mordre, etc.). Différentes intentions peuvent amener la personne à poser ce geste. Il est à noter qu'une personne qui s'automutile n'a pas nécessairement d'idée suicidaire. Il peut s'agir d'un moyen que la personne a trouvé, inadéquat certes, mais qui lui permet de se soulager momentanément d'une souffrance psychologique qui lui paraît insoutenable. Le but n'est donc pas de mettre fin à sa vie. L'automutilation n'est pas forcément due à la présence d'un trouble de santé mentale, mais il s'agit sans aucun doute d'un signe de détresse psychologique.

Nous pouvons nous questionner quant à la présence de ce comportement si nous observons chez quelqu'un :

- Blessures fréquentes et inexplicables.
- Vêtements longs (alors qu'il fait chaud ou en cours d'éducation physique).

À faire:

- Garder son calme et adopter un ton neutre.
- Favoriser un climat d'ouverture et de confiance pour permettre les confidences si la personne le souhaite, car, comme dans le cas du suicide, le fait de parler d'automutilation ne poussera pas la personne à le faire.
- Partager vos inquiétudes concernant les difficultés que la personne semble vivre plutôt que sur l'éventualité qu'elle s'automutile.
- Encourager la personne à faire appel aux ressources d'aide disponibles afin de la soutenir face aux difficultés qu'elle vit.

À proscrire :

- Vouloir sauver la personne, prendre en charge la personne et son rétablissement.
- Se montrer très émotif/ve.
- Blâmer, juger, faire la morale.
- Se fermer à la relation.
- Mettre trop d'emphasis sur le comportement d'automutilation.