

Santé mentale

Santé mentale - Avoir une conversation délicate

Sur cette page

[Comment soutenir une personne aux prises avec des problèmes de santé mentale?](#)

[Comment les milieux de travail peuvent-ils soutenir les travailleurs?](#)

[Comment entamer « la » discussion avec le travailleur?](#)

[Quelles sont les astuces pour une communication orale efficace?](#)

[Quelles sont les astuces pour une communication et un comportement non verbal efficaces?](#)

[Que peuvent faire les employeurs pour assurer le mieux-être mental en milieu de travail?](#)

[Que peuvent faire les travailleurs pour assurer leur mieux-être mental?](#)

Comment soutenir une personne aux prises avec des problèmes de santé mentale?

Nous hésitons souvent avant de tendre la main à un ami ou à un collègue en difficulté par peur de lui dire la mauvaise chose, de l'insulter ou de ne pas être qualifié pour poser des questions sur son état de santé.

Toutefois, un simple « Tout va bien? » est un bon début pour montrer son soutien à une personne affrontant des problèmes de santé mentale. N'oubliez pas, il ne faut pas être thérapeute pour faire preuve de compassion et d'empathie envers les personnes qui éprouvent des difficultés sur le plan de la santé mentale.

Comment les milieux de travail peuvent-ils soutenir les travailleurs?

Les milieux de travail doivent assurer la protection [de la santé et de la sécurité des travailleurs](#), notamment en les protégeant de tous les [facteurs de risque au travail](#) qui pourraient avoir des répercussions sur leur santé mentale. Cette responsabilité doit aussi être conciliée à d'autres obligations, telles que satisfaire aux exigences organisationnelles et opérationnelles. Les travailleurs constituent l'atout principal d'une organisation, et c'est pourquoi faire en sorte qu'ils soient en santé et en mesure d'effectuer leurs tâches au meilleur de leur capacité est généralement considéré comme étant la bonne chose à faire. La création d'un milieu sécuritaire au sein duquel les travailleurs se sentiront à l'aise de partager leurs préoccupations favorisera une culture axée sur l'entraide et le soutien qui bénéficiera à tous.

Comment entamer « la » discussion avec le travailleur?

Dès que vous remarquez que le comportement ou le rendement du travailleur change, il est de votre devoir de mener une enquête. Une rencontre devrait être fixée pour soulever toutes les questions ou préoccupations que vous pourriez avoir notées. Vous ne devriez pas amorcer la conversation en mettant l'accent sur vos inquiétudes à l'égard du rendement du travailleur et de l'exécution de ses tâches. Commencez plutôt par présenter vos observations, en disant, par exemple : « Ces derniers temps, j'ai remarqué que... » ou encore « Vous ne semblez pas être vous-même depuis quelque temps, tout va bien? ».

Les premières conversations de ce genre ne seront peut-être pas fructueuses. Toutefois, un suivi continu et des discussions constantes devraient permettre à l'employé de se sentir compris et en confiance. Il sera alors plus enclin à partager ce qui affecte sa santé mentale, le cas échéant. Des capacités d'écoute active seront requises pour que le travailleur se sente en sécurité au moment de partager des détails personnels sur sa santé mentale.

Quelles sont les astuces pour une communication orale efficace?

- Accordez toute votre attention à la personne et montrez-lui que ce qu'elle dit vous intéresse.
- Soyez attentif. Ne l'interrompez pas pour la critiquer ou lui offrir des conseils non sollicités.
- Soyez observateur. Est-ce le bon moment pour l'interrompre ou devriez-vous attendre un moment plus propice pour parler?
- Soyez conscient de la manière dont vous parlez.
- Parlez d'une voix douce, calme et confiante.
- Utilisez des mots courants. N'utilisez pas un langage officiel, un jargon ou une terminologie complexe.

- Encouragez la personne à parler.
 - Gardez l'esprit ouvert et restez objectif.
 - Faites preuve de compassion. Si la personne semble contrariée, faites-lui savoir que vous l'avez remarqué.
 - Essayez de comprendre. Posez des questions comme « Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi vous êtes contrarié? ». Lorsque vous pensez avoir tout saisi, répétez-le à la personne pour lui montrer que vous avez compris.
 - Gardez votre calme si la situation s'enflamme et tentez de calmer l'autre personne gentiment (sans jamais crier « calme-toi! »). Ne permettez pas que la colère de l'autre s'empare de vous.
-

Quelles sont les astuces pour une communication et un comportement non verbal efficaces?

- Adoptez un langage corporel calme et une posture détendue : mains relâchées et expression attentive.
 - Placez-vous à angle droit par rapport à votre interlocuteur plutôt que directement en face de lui.
 - Laissez suffisamment d'espace entre vous et la personne. La distance varie selon la culture, mais, généralement, une distance de 2 à 4 pieds est considérée comme adéquate.
 - Placez-vous physiquement au niveau de l'autre personne. Si elle est assise, agenouillez-vous ou penchez-vous au lieu de rester debout devant elle.
 - Écoutez la personne attentivement. Ne faites rien d'autre que l'écouter; ne répondez pas au téléphone, ne lisez pas vos courriels.
 - Ne vous tenez pas debout ou assis de manière intimidante, par exemple :
 - en étant debout directement en face de la personne;
 - en posant les mains sur vos hanches;
 - en pointant du doigt;
 - en agitant les bras;
 - en croisant les bras.
 - Ne dévisagez pas la personne (ce pourrait être perçu comme une provocation).
 - Évitez tous mouvements brusques (ceux-ci pourraient être perçus comme une menace).
-

Que peuvent faire les employeurs pour assurer le mieux-être mental en milieu de travail?

Voici quelques stratégies visant à créer un espace de travail positif préservant la santé mentale :

- Mettre en place une culture organisationnelle qui valorise l'apport des employés sur tous les plans, notamment la planification, l'élaboration de politiques et l'établissement d'objectifs.
- S'assurer que les gestionnaires et les superviseurs appuient, par leurs actes, les valeurs de l'organisation.
- Établir un équilibre entre les exigences du travail et les capacités et les ressources des travailleurs.
- Définir clairement les descriptions de tâches pour aider les employés à comprendre leur rôle et les attentes à leur endroit.
- Offrir des formations en leadership et en santé mentale aux gestionnaires et aux superviseurs pour qu'ils apprennent leur rôle dans la promotion d'une santé mentale saine.
- Lancer et offrir des activités d'apprentissage, de perfectionnement, de croissance personnelle et d'interactions sociales avec les autres employés.
- Traiter les risques psychosociaux de la même façon que vous traiteriez les risques de sécurité ou autres.
- Offrir des activités ou des programmes destinés à aider les employés à rester en bonne santé, par exemple en mettant en place des politiques relatives au conditionnement physique ou en faisant la promotion de choix alimentaires sains.

Que peuvent faire les travailleurs pour assurer leur mieux-être mental?

Voici quelques stratégies que les travailleurs peuvent utiliser pour préserver leur santé mentale :

- Demander de l'aide lorsque c'est nécessaire. Parler à son superviseur, aux ressources humaines ou à un représentant en matière de santé et de sécurité. Recourez au programme d'aide aux employés, si disponible.
- Participer à la planification avec son superviseur pour trouver un équilibre entre les exigences du travail et la charge de travail.
- Trouver un passe-temps ou une activité qui vous détend et vous apporte de la joie et y accorder du temps régulièrement.

- Parler de ce que vous ressentez avec quelqu'un en qui vous avez confiance ou tenez un journal personnel.
 - Savoir reconnaître quand les choses vont bien. Célébrer ses réussites.
 - Prendre le temps de se connaître, de savoir ce qui vous rend heureux et de reconnaître ses propres facteurs de stress. Apprendre à distinguer ce que vous pouvez et ne pouvez pas changer à propos de vous ou de la situation dans laquelle vous êtes.
 - Adopter de saines habitudes de vie, comme faire de l'exercice régulièrement, dormir suffisamment et suivre un régime alimentaire équilibré.
-

Date de la première publication de la fiche d'information : 2018-07-03

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2018-07-03

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.