Comment favoriser des prises de contact bienveillantes

Capsule d'information pour les appels pendant la fermeture des écoles en raison des mesures de santé publique pour le coronavirus

Basé sur les approches Premiers Secours Psychologiques

Destiné à tout le personnel qui contacte des élèves ou des familles

Avril 2020

Josée Lajoie, Geneviève Roby, Julie Lecours-Boivineau,
Psychologues, Services à l'élève, CSDM

Objectifs

Donner des outils pour se préparer aux conversations téléphoniques

Savoir comment échanger en cette période qui est source de stress et qui peut causer de la détresse psychologique.

Avoir le maximum d'informations utiles à portée de main pour référer les familles au besoin.

Votre rôle en tant qu'intervenant scolaire qui appelle les élèves et familles

Le but premier des appels est de maintenir le lien pédagogique avec l'élève et sa famille.

Rassurer les élèves et les encourager à conserver leurs acquis et cultiver leur désir d'apprendre

Offrir un soutien aux élèves vulnérables qui éprouvent des difficultés scolaires et qui, dans certains cas, font face à des difficultés personnelles

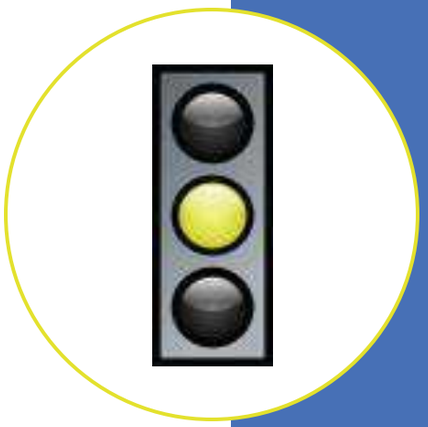
- Il est fort possible que ceux-ci aient d'autres besoins…

Dans la majorité des cas... tout ira bien! :)

C'est la situation idéale pour avoir un échange centré sur l'apprentissage, les ressources et les activités que vous voulez suggérer, afin que l'élève puisse conserver ses acquis et s'exercer davantage (consolidation).

Situations pouvant survenir et être abordées lors des appels

- *Famille isolée;*
- *Famille endeuillée;*
- *Famille malade;*
- *Parents ayant perdu leur emploi;*
- *Élèves ou adultes en grande détresse;*
- *Famille qui était fonctionnelle et qui ne l'est plus;*
- *Etc.*



Nous savons que…

Un enfant ou un adolescent qui ne se sent pas en sécurité (matérielle, physique et affective) ne peut faire des activités pédagogiques visant le maintien de ses acquis, ni retrouver le goût d'apprendre.

Pour certaines familles, les priorités actuelles consistent à établir un sentiment de sécurité.

Il est possible que, par un simple appel, on se retrouve malgré nous dans un rôle de premiers secours psychologiques.

Que sont les Premiers Secours Psychologiques (PSP)

Il s'agit d'*une aide à la fois humaine et soutenante apportée à une personne qui souffre et qui peut avoir besoin de soutien**

- Une aide apportée immédiatement ou parfois plusieurs semaines après l'événement;
- Une alternative plus efficace au débriefing psychologique;
- Apporter un soutien et des soins concrets, sans intrusion;
- Évaluer les besoins et les préoccupations de la personne;
- Protéger les personnes des éventuels dangers;
- Il ne s'agit pas d'un soutien psychologique professionnel;
- Se fait dans les limites des compétences de chacun.

Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain, OMS, 2012

Les éléments qui aident à se rétablir d'une crise à long terme

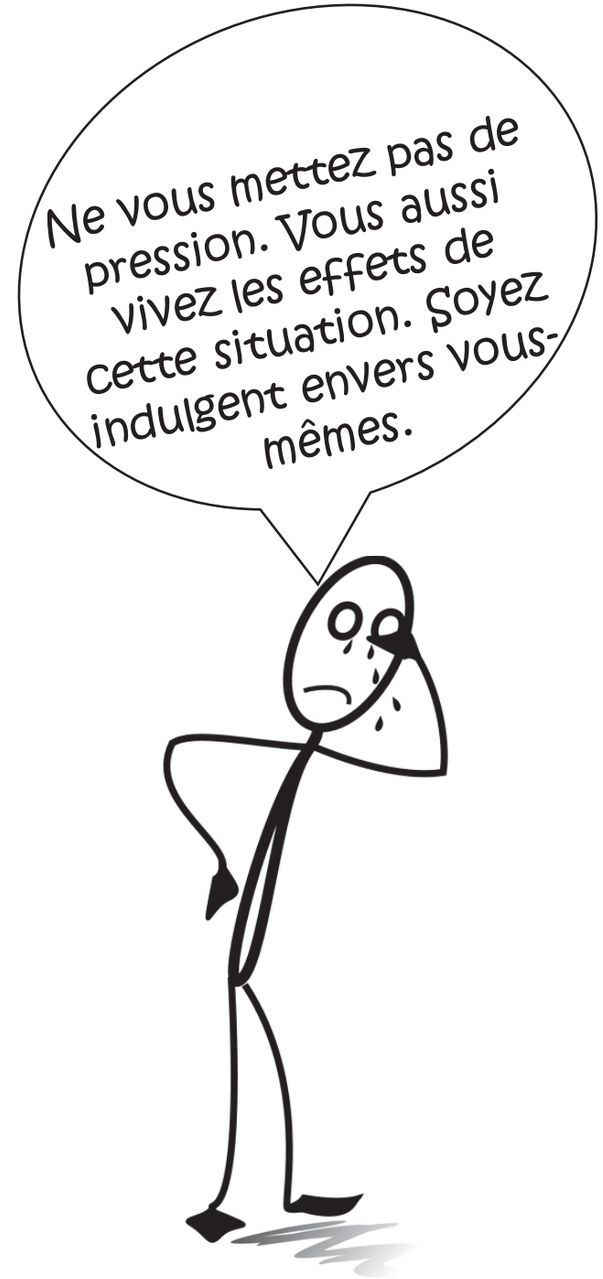
Bien que les membres du personnel des écoles qui appelleront à la maison n'ont pas pour principal objectif de donner des premiers secours psychologiques, ces appels pourront apporter les effets suivants, qui sont aussi visés par les PSP:

- Le sentiment d'être en sécurité, soutenu par le groupe, calme et ayant de l'espoir;
- Le sentiment de pouvoir s'en sortir, en tant que personne et en tant que communauté;
- L'accès à un soutien social, physique et émotionnel (par des références au besoin);

Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain, OMS, 2012

Repères généraux

- Ne perdez pas de vue votre rôle et respectez vos limites;
- Prenez soin de vous;
- Faites des appels uniquement dans les moments où vous vous sentez émotionnellement et physiquement disponible;
- Organisez votre environnement afin de réduire au maximum les dérangements et afin d'assurer la confidentialité;
- Gardez une voix calme et soyez chaleureux;
- Répondez aux questions en étant honnête et réaliste; si vous ne savez pas, dites-le.
- Évitez de raconter ce que d'autres familles vivent. Gardez la confidentialité des conversations, même entre familles qui se connaissent.



Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain, OMS, 2012

Quoi dire

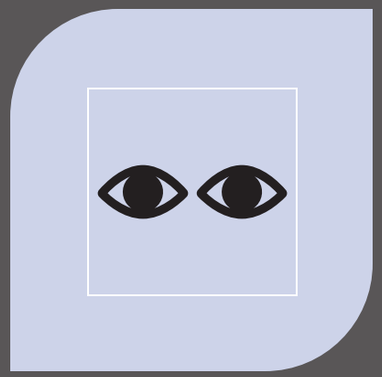
1. Se présenter et nommer la raison de l'appel;
2. Demander à parler à l'élève;
3. Lui faire part de la raison de notre appel;
4. Répondre aux questions, se montrer rassurant et compréhensif;
5. Aller de l'avant avec ce qu'on souhaitait dire, puis;
   - Informer l'élève de la suite des choses (sera appelé à nouveau? Autre chose?);
   - Pour les plus vieux, aviser que l'on parlera ensuite à son parent
6. Reparler au parent afin d'expliquer ce que vous avez dit à son enfant et de répondre à ses éventuelles questions.

Dans tous les cas:

OBSERVER, ÉCOUTER et, au besoin, METTRE EN CONTACT

Inspiré de: *Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

Trois principes

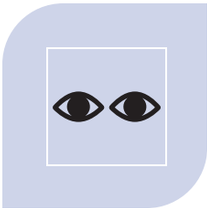


OBSERVER

ÉCOUTER

METTRE EN CONTACT

Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain, OMS, 2012



OBSERVER

Percevez-vous des signes de détresse chez votre élève ou son parent?

Votre élève ou son parent indiquent-ils que la famille a des besoins urgents (médicaux, nourriture, vêtements, autre...)?

Percevez-vous que votre élève ou d'autres membres de la famille sont en danger?

Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

Des signes que quelque chose ne va pas...

OBSERVER

Plusieurs réactions sont normales étant donné le contexte anormal...par contre, certains signes pourraient vous indiquer que votre élève ou sa famille ont besoin d'aide.

Voici quelques exemples:

- L'élève pleure au téléphone et s'arrête difficilement;
- L'élève laisse sous-entendre qu'il ne mange pas à sa faim;
- L'enfant est seul à la maison et ne vous semble pas capable d'assumer cette responsabilité (durée trop longue pour l'âge, assure la surveillance de plus jeunes sans en être capable, parent injoignable, etc.);
- Vous constatez des changements importants dans la façon d'interagir de l'enfant ou du parent;
- Tout signe de violence (envers un jeune ou un adulte de la maison);
- L'élève ou son parent nomme sa détresse, des sentiments de culpabilités irraisonnés;
- Vous avez l'impression que l'élève ou son parent est confus, semble coupé de la réalité;
- Etc.

Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

ÉCOUTER

Lorsque vous recevez des confidences qui dépassent le cadre habituel de votre relation avec la famille

- Prendre le temps ;
- On peut être tenté de meubler les silences, surtout au téléphone, mais ils permettent de laisser le temps à l'autre pour se confier et se sentir écouté;
- Poser des questions de clarification au besoin;
- Tenter de recevoir la confidence sans chercher davantage de détails, ne pas pousser le jeune ou l'adulte à parler, en forçant les choses.

Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

ÉCOUTER

Face à un adulte ou un enfant en détresse...

- Normaliser et valider les émotions ("mais oui, je comprends que tes amis te manquent, c'est pareil pour la plupart des enfants en ce moment...");
- Reformuler, résumer;
- Nommer à l'élève ses forces qui l'aideront à vivre cette situation;
- Si le jeune ou l'adulte a des propos démesurément catastrophiques, suggérer des façons de voir plus réalistes, sans toutefois entrer en confrontation;
- Rappeler à l'enfant que son parent est là et qu'il s'assure que les choses se passent pour le mieux (si c'est vrai);
- Rappeler qu'il n'y a pas de danger immédiat (si c'est vrai) et que la situation est temporaire;

Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

Vous ne savez plus comment mettre fin à une conversation qui s'étire ou vous rend inconfortable?

Prétextez une demande importante... vous aurez le temps de réfléchir et même d'en parler avec une personne de confiance qui pourrait vous conseiller

METTRE **EN** CONTACT

- Si la famille est isolée, leur suggérer d'entrer en contact avec leur réseau social (les aider à identifier qui) ou encore la référer vers des ressources;
- Selon les besoins et les situations, référer les parents vers les ressources appropriées (voir diagramme);
- Selon la situation, si vous sentez que les besoins dépassent votre rôle:
  - Si l'élève est suivi par un professionnel de l'école, encouragez-le (ou son parent) à contacter ce professionnel en utilisant les moyens habituels.
  - Si l'élève n'est pas suivi par d'autres intervenants scolaires, dites-lui que vous, ou une autre personne de l'école, rappellera à la maison pour les soutenir ou les référer vers un soutien pertinent.

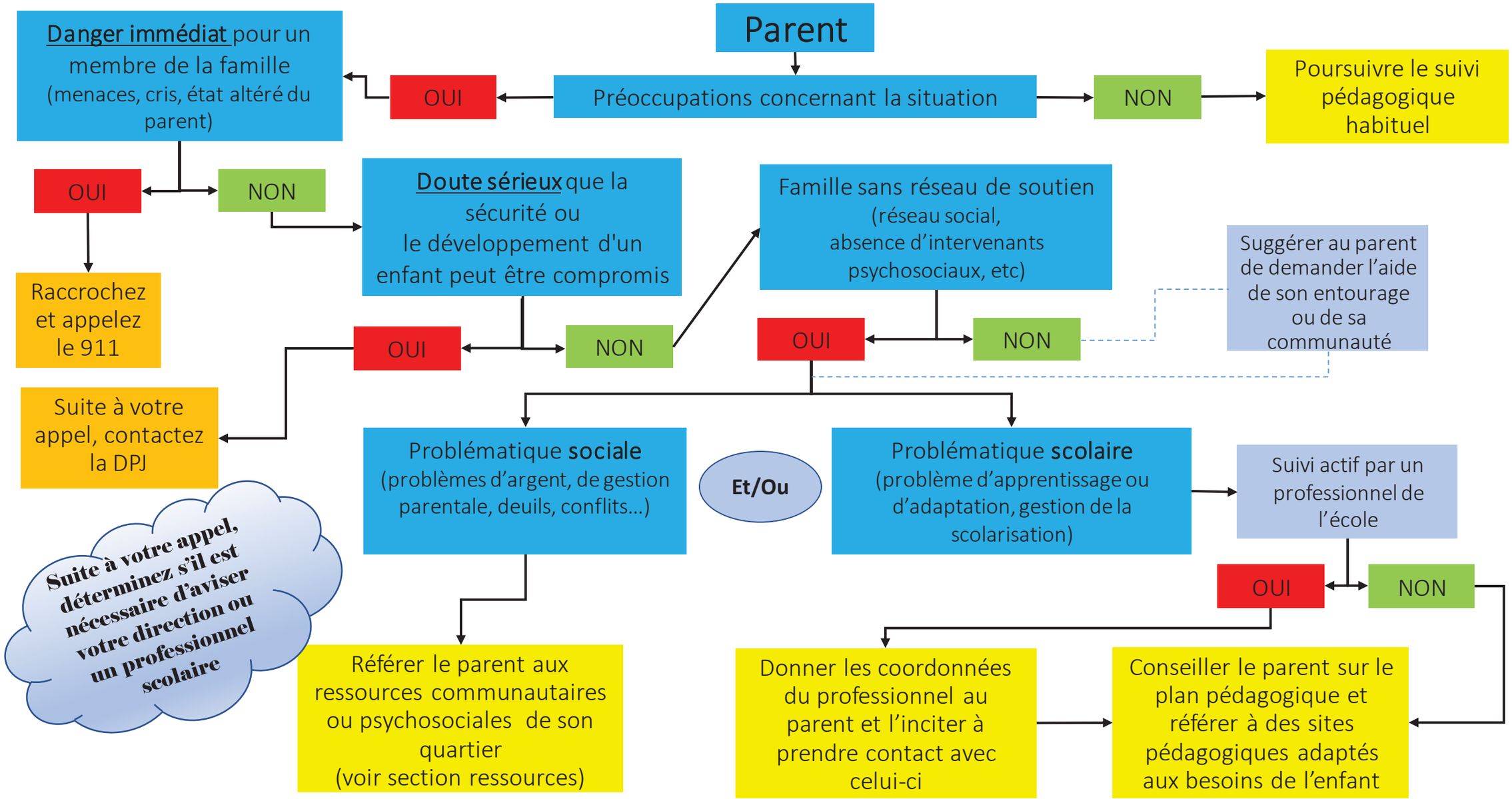
Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012

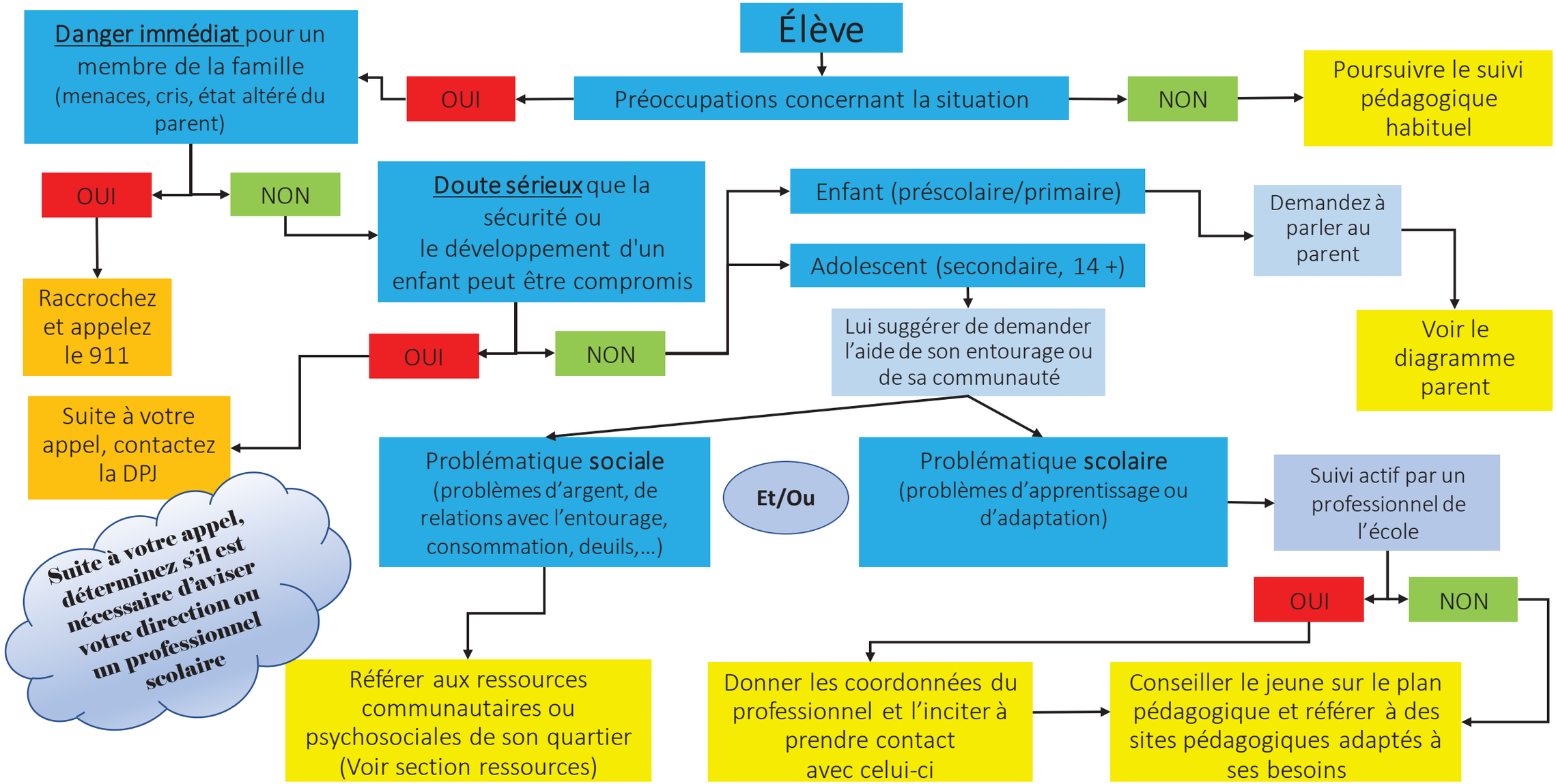
METTRE **EN** CONTACT

- Si vous avez un doute sérieux que la sécurité ou le développement de l'enfant pourrait être compromis, appeler la DPJ après avoir raccroché, puis, informez la direction d'école. http://www.cdpdj.qc.ca/Documents/08-838-01f.pdf

- Si vous croyez qu'il y a un danger immédiat ou que la sécurité d'un membre de la famille est en péril, raccrochez et composez le 911. Informez votre direction.

Inspiré de*: Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain,* OMS, 2012


Parent
Préoccupations concernant la situation
OUI
NON
Poursuivre le suivi pédagogique habituel
Danger immédiat pour un membre de la famille (menaces, cris, état altéré du parent)
OUI
NON
Raccrochez et appelez le 911
Doute sérieux que la sécurité ou le développement d'un enfant peut être compromis
OUI
NON
Suite à votre appel, contactez la DPJ
Famille sans réseau de soutien (réseau social, absence d'intervenants psychosociaux, etc)
OUI
NON
Suggérer au parent de demander l'aide de son entourage ou de sa communauté
Problématique sociale (problèmes d'argent, de gestion parentale, deuils, conflits...)
Et/Ou
Problématique scolaire (problème d'apprentissage ou d'adaptation, gestion de la scolarisation)
Suivi actif par un professionnel de l'école
OUI
NON
Suite à votre appel, déterminez s'il est nécessaire d'aviser votre direction ou un professionnel scolaire
Référer le parent aux ressources communautaires ou psychosociales de son quartier (voir section ressources)
Donner les coordonnées du professionnel au parent et l'inciter à prendre contact avec celui-ci
Conseiller le parent sur le plan pédagogique et référer à des sites pédagogiques adaptés aux besoins de l'enfant


Élève
Préoccupations concernant la situation
OUI
Danger immédiat pour un membre de la famille (menaces, cris, état altéré du parent)
NON
Poursuivre le suivi pédagogique habituel
OUI
NON
Raccrochez et appelez le 911
Doute sérieux que la sécurité ou le développement d'un enfant peut être compromis
OUI
NON
Suite à votre appel, contactez la DPJ
Enfant (préscolaire/primaire)
Adolescent (secondaire, 14 +)
Demandez à parler au parent
Voir le diagramme parent
Lui suggérer de demander l'aide de son entourage ou de sa communauté
Problématique sociale (problèmes d'argent, de relations avec l'entourage, consommation, deuils,...)
Et/Ou
Problématique scolaire (problèmes d'apprentissage ou d'adaptation)
Suivi actif par un professionnel de l'école
OUI
NON
Suite à votre appel, déterminez s'il est nécessaire d'aviser votre direction ou un professionnel scolaire
Référer aux ressources communautaires ou psychosociales de son quartier (Voir section ressources)
Donner les coordonnées du professionnel et l'inciter à prendre contact avec celui-ci
Conseiller le jeune sur le plan pédagogique et référer à des sites pédagogiques adaptés à ses besoins

Les ressources

Numéros d'urgence:
- 911
- DPJ-Mtl : 514-896-3100

Pour les parents

811: Info-santé/Info-social

Référer:

1. Les personnes ayant des difficultés de **santé physique <u>non urgentes</u>;**

2. Les personnes vivant des **difficultés d'ordre émotif ou social**.

Exemples de situations sociales pouvant justifier un appel:

- *Personne traversant une situation qui lui fait vivre de l'anxiété.*
- *Personne ayant des inquiétudes pour un proche.*
- *Personne éprouvant des difficultés dans sa famille ou son couple.*
- *Personne vivant un deuil.*
- *Personne ayant des questions concernant d'autres situations ou comportements qui les inquiètent.*

211: Ressources sociocommunautaires

LigneParents: 1-800-361-5085

Alloprof(parent): 1-855-527-1277

Pour les jeunes

Tel-jeune: 1-800-263-2266

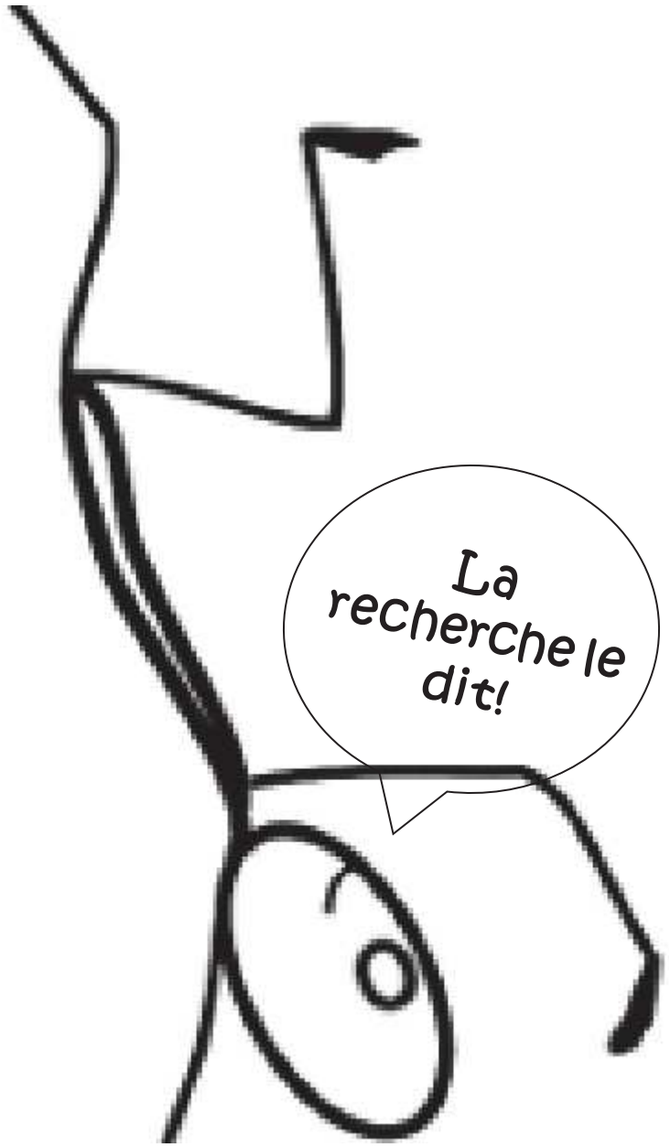
Jeunesse j'écoute: 1-800-668-6868

Alloprof(jeunes): 1-888-776-4455

Et pour vous!

811 et 211 (comme pour les parents)

Programme d'aide au personnel de votre employeur



Dans une période de crise, prendre soin des autres contribue à bâtir la résilience.

Ainsi, rétablir le lien avec vos élèves favorisera votre bien-être!

Références:

Les premiers secours psychologiques en cas de désastre :
une réponse pour réduire la détresse liée aux inondations et au COVID-19
Conférence du mercredi 1 avril 2020(Webinaire) par Lily Lessard, inf., Ph.D., et Audrey Lafond, TS

PPT de la conférence
https://qualaxia.org/wp-content/uploads/webinaire-psp-inondations-et-covid-19_1avril2020.pdf

Vidéo de la conférence
https://youtu.be/ovq_gqtlX4k

Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain, OMS, 2012
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44779/9789242548204_fre.pdf;jsessionid=8211012DB299D0C92EA41AFF0BEBEA95?sequence=1

Reasons why we connect with parents and students
Partagé par Dr. Gerry Weintraub and Dr. Elana Bloom,Center of Excellence for Mental Health

Des questions, des commentaires,
ou encore vous voulez utiliser la capsule d'information?

Vous pouvez nous contacter par courriel:

lajoiej@csdm.qc.ca
lecours.j@csdm.qc.ca
robyg@csdm.qc.ca