



MIEUX ACCUEILLIR

LES PERSONNES HANDICAPÉES

ACCUEIL D'UNE PERSONNE AYANT UN TROUBLE DE SANTÉ MENTALE



La santé mentale est un état de bien-être qui permet à une personne de surmonter les obstacles de la vie, de se réaliser, d'être productive et de participer à différentes activités.

Les troubles de santé mentale, généralement invisibles, consistent en un état de santé caractérisé par une altération de la pensée, de l'humeur ou du comportement, causant des dysfonctionnements, de la souffrance ou de la détresse.

Certaines personnes ayant l'un de ces troubles peuvent rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de leurs activités, en particulier dans le cadre de leurs relations interpersonnelles et de leur travail.

Les troubles de santé mentale peuvent prendre diverses formes, entre autres :

- les troubles de l'humeur;
- les troubles anxieux;
- les troubles psychotiques.

CONSEILS POUR ACCUEILLIR UNE PERSONNE AYANT UN TROUBLE DE SANTÉ MENTALE

- si la personne paraît tendue, stressée ou confuse, restez calme. Respectez son rythme et son besoin d'être comprise;
- faites-lui savoir que vous entendez sa demande, mais expliquez-lui le plus clairement et le plus poliment possible ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire;
- si la personne n'est plus disposée à vous écouter, vous pouvez l'emmener dans un environnement où il y a moins de stimuli;
- si la personne est dans un état d'agressivité, restez calme et évitez d'élever la voix pour vous faire comprendre. Toutefois, si un inconfort est ressenti, mettez fin à la rencontre et proposez un autre rendez-vous si la situation le permet.

SAVIEZ-VOUS QUE ?

Reformuler les propos et s'assurer d'avoir bien compris permet de rassurer la personne ayant un trouble de santé mentale. Cela stimule l'échange et facilite le rapport avec la personne. De plus, il est préférable de ne rien dire plutôt que d'improviser maladroitement. Les silences ont souvent leur place et s'avèrent habituellement bénéfiques. Ces derniers permettent de faire une pause en plus de faire baisser la tension.

Pour en savoir plus,
visionnez les capsules
de formation sur
[ophq.gouv.qc.ca/
mieuxaccueillir](http://ophq.gouv.qc.ca/mieuxaccueillir)