

Premier point de contact pour les parents et les aidants naturels qui sont préoccupés par la santé mentale de leur enfant

Quand il est question de santé mentale d'un élève, le premier point de contact pour les familles et les aidants naturels dans les écoles ou les conseils scolaires est souvent établi par les secrétaires, les adjoints administratifs ou les directions adjointes. Il peut être difficile d'être la première personne abordée par un parent ou un aidant naturel en colère, frustré ou en détresse. Souvent, la crainte et l'inquiétude concernant la santé mentale de leur enfant peuvent susciter des émotions fortes chez les parents et les aidants naturels. Votre présence bienveillante et votre rôle important de soutien contribuent grandement au bien-être des parents et des aidants naturels, ainsi qu'à celui des élèves que vous servez.

Les situations impliquant des problèmes de santé mentale sont souvent délicates et uniques. Les parents et les aidants naturels peuvent être en train d'analyser leur propre compréhension de l'expérience de leur enfant, en plus des événements scolaires qui ont été difficiles ou douloureux pour eux. Par conséquent, ces situations exigent des réponses réfléchies et compatissantes, permettant un dialogue sain et favorable, et avec comme objectif final, de trouver une solution ou d'orienter les parents et les aidants naturels vers la personne la plus appropriée à leur apporter le soutien nécessaire.

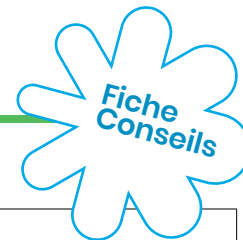
Dans certains cas, une conversation avec vous peut suffire à répondre aux besoins d'un parent ou d'un aidant naturel (une occasion de se libérer, d'exprimer leur frustration et de recevoir des conseils). Néanmoins, un transfert de responsabilité à un autre membre de l'équipe est parfois nécessaire. Les conseils suivants vous sont fournis à titre de suggestions dans le but de vous soutenir lors de ces conversations difficiles, vous aider à désamorcer la situation et vous permettre, à vous et aux parents ou aidants naturels, d'aller de l'avant de la manière qui répond le mieux aux besoins de l'enfant.

Ces stratégies vous seront familières, mais nous espérons que cet aide-mémoire vous aidera à améliorer les relations, à désamorcer les tensions et à renforcer l'engagement avec les parents et les aidants naturels lorsque des questions liées à la santé mentale des élèves surgissent. En tant que premier point de contact pour plusieurs, votre écoute, votre présence bienveillante, votre calme et le soutien permanent que vous apportez font partie intégrante du succès de l'école et du conseil scolaire. Par votre **ACCUEIL** attentionné et bienveillant, vous démontrez aux familles et aux aidants naturels que l'école de leur enfant et leur conseil scolaire se soucient également de leur bien-être et de leur santé mentale.

Remarques

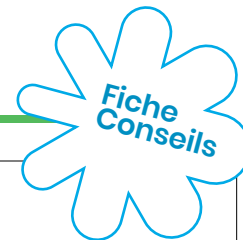
Toutefois, si vous interagissez parfois avec des parents et des aidants naturels bouleversés, **vous n'êtes jamais censés vous mettre en danger**. Si vous ne vous sentez pas en sécurité, vous pourrez obtenir des conseils sur la manière de procéder en consultant le protocole de votre école et de votre conseil scolaire.

Le terme « aidant naturel » : Si la plupart de nos élèves résident avec leurs parents et sont pris en charge par ceux-ci, nous devons être conscients que de nombreux élèves vivent dans des foyers collectifs, des familles d'accueil, avec d'autres membres de la famille et dans d'autres types d'hébergement. Un aidant naturel peut être un membre de la famille; quoi qu'il en soit, nous ne devons pas présumer de ce fait.



A	<h3>Accueillir avec bienveillance</h3> <p>Saluer chaleureusement chaque parent et aidant naturel est une preuve de gentillesse. Cet accueil leur permet de constater qu'ils font partie de la communauté scolaire. Cela peut être difficile s'ils arrivent à l'école ou entament une conversation téléphonique en parlant fort, en utilisant des mots inappropriés ou en adoptant une attitude agressive. Cependant, c'est la première occasion de désamorcer la situation et de réagir calmement. Grâce à cet accueil chaleureux, vous préparez le terrain pour des interactions amicales et empreintes de compassion. Vous leur faites savoir que vous êtes prêt à les écouter.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Interpeler les parents et les aidants naturels par leur nom est un excellent moyen de les assurer qu'ils font partie de la communauté et qu'ils sont les bienvenus.▶ Lorsque les parents et les aidants naturels sont bouleversés, ils ont besoin d'être écoutés. Vous pouvez leur indiquer, dès les premières minutes de l'interaction, que vous reconnaissez leur besoin de se faire entendre.▶ Rappelez-vous que la culture et l'ethnicité influencent notre façon de parler et d'exprimer nos émotions. Lorsque vous engagez une conversation avec un parent et un aidant naturel, tenez compte du fait que les approches peuvent être différentes des vôtres et répondez avec respect. Soyez également conscient de la réaction du parent ou de l'aidant naturel à votre méthode de communication et adaptez-la au besoin (p. ex., parlez plus lentement, faites des pauses, parlez plus doucement ou plus fort, etc.).
C	<h3>Comprendre les besoins</h3> <p>Parlez avec les parents et les aidants naturels afin de mieux comprendre ce qu'ils recherchent. Quels sont leurs besoins en ce qui concerne leur enfant? En utilisant une voix douce, en adoptant une attitude corporelle détendue et en restant calme dans vos échanges, vous contribuerez à réduire l'intensité de leurs émotions. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Il est important de se rappeler qu'une personne en colère peut ne pas être en mesure de vous entendre tant qu'elle ne s'est pas calmée. Votre écoute bienveillante peut les aider. Gardez à l'esprit que la colère des parents et des aidants naturels ne vous concerne pas personnellement, mais qu'il peut s'agir plutôt d'un événement survenu à l'école qui implique la santé mentale et le bien-être de leur enfant.▶ Restez calme et attentif. Cela vous permettra de gérer plus facilement la conversation au lieu de réagir négativement face à une personne émotive. Faites preuve de bienveillance en écoutant activement ses préoccupations sans porter de jugement. Cela peut souvent atténuer l'intensité des émotions (p. ex., lui permettre de finir de partager ses craintes avant de formuler votre réponse).▶ Faites-leur savoir que vous aimeriez les aider et que vous êtes prêt à entendre leurs préoccupations. Dans le cas d'une rencontre en personne, offrez-leur un espace privé où ils pourront partager leurs préoccupations, ce qui leur donnera le temps de se ressaisir et vous permettra de mieux vous concentrer sur la conversation sans être interrompu.▶ Prenez une pause si vous en avez besoin ou si vous sentez que le parent ou l'aidant naturel a besoin de temps pour apaiser ses émotions. Par exemple, vous pourriez leur offrir un verre d'eau ou leur faire savoir que vous reviendrez dans quelques minutes. Pendant ce temps, vous pouvez faire savoir aux autres membres du personnel de l'école qu'un parent ou un aidant naturel est contrarié et qu'il demande à rencontrer une personne responsable de l'école.





Compassion et reconnaissance

L'empathie nous permet d'entrer instantanément en contact avec les autres, surtout dans les moments difficiles. Les parents et les aidants naturels peuvent avoir besoin d'entendre que vous reconnaissez leurs sentiments à travers vos réponses. Soyez conscient que la colère peut masquer d'autres émotions telles que la douleur, la tristesse ou même la gêne. En écoutant et en faisant preuve d'empathie, vous montrez que vous comprenez leur situation. Par exemple :

- ▶ Prenez le temps nécessaire pour écouter les préoccupations. Vous devrez peut-être faire savoir à vos collègues que vous serez occupé pendant plusieurs minutes.
- ▶ Faites preuve d'empathie avec des réponses telles que :
 - « Ça doit être difficile pour vous! »
 - « J'entends votre frustration. »
 - « Je comprends que vous vouliez le meilleur pour votre enfant. »
- ▶ Faites preuve d'écoute active en établissant un contact visuel, en hochant la tête, etc.
- ▶ Demandez des éclaircissements si vous n'êtes pas sûr des points abordés.

Il n'est pas nécessaire d'être un professionnel de la santé mentale ou un conseiller pour écouter avec compassion une personne qui vous fait part de ses inquiétudes et de ses préoccupations. Rappelez-vous que lorsqu'un enfant est aux prises avec un problème de santé mentale, il peut s'agir d'une période incroyablement stressante pour les parents et les aidants naturels, et qu'il est parfois difficile de trouver l'énergie ou les mots justes dans les conversations difficiles.

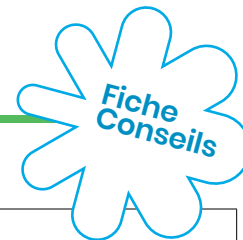
Utiliser une approche réfléchie

Étant le premier point de contact pour de nombreux parents et aidants naturels, vous devez utiliser une approche réfléchie pour assurer une transition en toute sécurité. Votre intervention pourra ainsi grandement contribuer à façonner la future relation entre le parent, l'aidant naturel et l'école. Il est rassurant et valorisant pour un parent ou un aidant naturel de connaître les mesures qui seront prises pour résoudre ses préoccupations.

- ▶ Remerciez le parent ou l'aidant naturel d'avoir fait part de ses préoccupations afin que l'on puisse y donner suite.
- ▶ Assurez-le que vous partagerez l'information avec le personnel approprié de l'école ou du conseil scolaire et que quelqu'un le contactera si le problème ne peut être résolu sur le moment.
 - « J'apprécie que vous ayez attiré notre attention sur ce problème afin que nous puissions travailler ensemble pour le résoudre. »
 - « Je ferai part de votre préoccupation à l'enseignant de votre enfant, à la direction, au gestionnaire des services de travail social, etc. »
 - « Merci d'avoir fourni le rapport de psychologie qui a été demandé. Cela nous aidera à comprendre les forces et les besoins de votre enfant afin de pouvoir mettre en place un plan. »
- ▶ Offrez des renseignements sur les ressources disponibles en matière de santé mentale et les voies d'accès aux services, le cas échéant.

Il est essentiel que vous connaissiez les services de santé mentale de l'école et du conseil scolaire ainsi que les moyens d'accéder à un soutien afin de pouvoir les expliquer clairement si on vous les demande. Si vous avez des doutes à ce sujet, vous pouvez consulter votre direction ou votre superviseur pour en savoir plus sur la *Stratégie du conseil en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances*. Ayez sous la main les noms et les coordonnées du personnel de soutien de l'école, par exemple le travailleur social, le travailleur en santé mentale, le conseiller en orientation, le psychologue, l'orthophoniste et les autres membres du personnel de soutien de votre école, afin d'y avoir accès rapidement et de pouvoir les partager au parent ou à l'aidant naturel au besoin.





Exprimer votre compréhension

En passant en revue tout ce que vous avez entendu avec bienveillance et compassion, vous démontrez que vous vous intéressez aux préoccupations du parent ou de l'aidant naturel. Cela démontre également votre désir de mieux comprendre ce qui contribue à son désarroi, que vous l'avez écouté attentivement, que vous appréciez sa contribution et que vous vous souciez de ses sentiments. Le simple fait d'écouter et de valider ses sentiments peut désamorcer une situation difficile et permettre des conversations plus efficaces pour résoudre les problèmes.

E

- ▶ Résumez ce que vous avez entendu, en vous faisant l'écho des expressions et des formulations utilisées par le parent et l'aidant naturel lorsqu'il a fait part de ses préoccupations.
- ▶ Posez des questions réfléchies lorsque vous avez besoin de clarifications pour vous assurer que vous comprenez la situation telle que le parent ou l'aidant naturel la perçoit.
- ▶ Validez les émotions qui ont été exprimées, avec des déclarations montrant que vous avez entendu les raisons de ces émotions (parfois appelé coaching émotionnel) :
 - « J'ai compris à quel point vous vous sentez en colère. En écoutant vos préoccupations, je peux voir que vous êtes contrarié parce que... et parce que... est-ce que j'ai bien compris? »
 - « Quand vous avez parlé de... ça m'a aidé à comprendre la situation que vous vivez. »
 - « Étant donné la façon dont vous avez décrit les événements... il est logique que vous soyez bouleversé. La santé mentale et le bien-être de votre enfant sont importants. »
 - « Je veux m'assurer d'avoir tous les détails pertinents lorsque je parlerai avec la surintendance. Voici ce que j'ai entendu... Y a-t-il des points que vous voulez corriger ou clarifier? »

Insuffler l'espoir et Lever la conversation

D'une manière encourageante, mettez fin à la conversation. Ces conversations sont rarement faciles, mais en vous montrant attentionné, cette interaction pourrait être le début ou la continuation d'une relation positive entre ce parent ou cet aidant naturel, l'école et le conseil scolaire. Voici quelques suggestions pour mettre un terme à la conversation :

L

- ▶ « Merci beaucoup de vous être confié à moi. Il n'est pas facile de venir à l'école pour soulever des préoccupations comme celles-ci. Vous travaillez fort pour votre enfant, et nous ferons tout notre possible pour vous aider. »
- ▶ « Nous sommes là pour vous soutenir, vous et votre enfant. Nous sommes une équipe et nous ferons tout ce que nous pouvons pour vous aider. »
- ▶ « Merci pour votre honnêteté dans l'expression de vos préoccupations. Nous travaillerons à trouver une solution dans le meilleur intérêt de votre enfant. »
- ▶ « J'apprécie votre visite/votre appel. Nous ne pouvons être utiles que lorsque nous entendons directement les préoccupations. Vous avez décrit les choses clairement et cela m'aidera à résumer notre conversation à mon superviseur. »
- ▶ « Cette conversation a été difficile. J'espère que vous vous accorderez un moment pour prendre soin de vous après cette difficile conversation. »

Terminer la conversation sur une note d'espoir peut permettre au parent ou à l'aidant naturel de se sentir mieux qu'au moment où il vous a contacté, tout en améliorant son esprit et le vôtre. Cela peut également favoriser la santé mentale de leur enfant. Le fait d'insuffler un sentiment d'espoir permet de créer un espace favorable à un engagement positif pour l'avenir.

