



Soutenir nos Clients ayant des problèmes de santé mentale

En tant que conseiller, vous êtes bien placé pour savoir que la santé financière et la santé mentale vont de pair. Une mauvaise santé financière est une cause importante de stress et d'anxiété chez les Clients et peut avoir un impact sur leur santé mentale (l'inverse est aussi vrai).

Katie Turner, M. Sc., psychologue agréée, nous explique ci-dessous quels sont les signes à surveiller, comment entamer une conversation et quand obtenir l'aide d'un professionnel. Vous trouverez aussi quelques ressources supplémentaires.





Reconnaître les signes de problèmes de santé mentale

À surveiller de près



Changement à l'apparence

Le Client, habituellement propre et bien habillé, porte désormais des vêtements amples et sales



Changement important de comportement

Le Client, habituellement de bonne humeur, est maintenant triste ou irritable



Changement au style d'interaction

Le Client ne se présente pas aux rendez-vous, ne vous rappelle pas ou évite les discussions avec vous



Manifestations inhabituelles d'émotions/comportement inhabituel

Accès de colère, décisions financières risquées et inattendues ou dépenses excessives



Manque de lucidité

Le Client est incapable de communiquer de manière efficace



Peur ou inquiétude excessive

Méfiance inhabituelle



Entamer une conversation sur la santé mentale

Entamer une conversation au sujet de la santé mentale de quelqu'un demande du tact, de l'empathie et de la compassion. Voici les points à retenir :

O

Observer - Amorcez la conversation en parlant de ce que vous avez observé. Évitez de tirer des conclusions hâtives et d'offrir immédiatement des conseils ou une solution. Commencez par poser des questions ouvertes. Dites au Client que vous êtes inquiet pour lui.

D

Demander – Posez des questions au Client et écoutez-le attentivement, sans jugement. Établissez une bonne communication.

R

Référer - Orientez le Client vers des ressources pertinentes, comme luminosante.ca. Ce site contient des ressources et des articles utiles et permet de trouver des professionnels en santé mentale. Pour en savoir plus, consultez la section *Savoir quand diriger les Clients vers des ressources additionnelles* ci-dessous.

S

Soutenir - Vérifiez comment vont vos Clients. Dites-leur que vous vous souciez de leur bien-être et parlez-leur des ressources disponibles.

« La valeur d'un conseiller ne réside pas dans sa capacité à éviter les conversations difficiles, mais dans sa capacité à entamer et à orienter ces conversations de manière efficace. »

Adam Wiseman, consultant principal, Quality Mental Health Interventions (QMHI)



Savoir quand diriger les Clients vers des ressources additionnelles

Il faut savoir que les Clients vivent tous différents bouleversements émotionnels et qu'en réalité, les conseillers ne sont pas typiquement formés pour gérer ce genre de situation. Par exemple, quand une conversation prend la forme d'une séance de thérapie plutôt que d'une rencontre sur la santé financière. Pensez à votre propre niveau d'aise avec la conversation. Si vous n'êtes pas à l'aise, dirigez le Client vers des ressources additionnelles.

Dans le cadre de votre pratique, le fait de diriger les Clients vers des ressources en santé mentale et de normaliser la conversation rendra le processus plus naturel pour vous et les Clients. Plus vous vous débarrasserez des préjugés sur les problèmes de santé mentale, plus vous serez à l'aise avec ce genre de conversations.

Quand la conversation va au-delà des conseils financiers



Source : Schéma recréé avec les renseignements provenant de Michael Kitces (www.kitces.com)

Faites preuve d'empathie dans les conversations difficiles, mais établissez clairement vos limites et votre rôle. Vous n'êtes pas, et ne devriez pas être, le thérapeute de vos Clients.

Exemple de formulation empathique :

« Cela semble vraiment difficile. Vous ressentez beaucoup de _____ (mentionnez l'émotion que vous avez remarquée). Merci de m'en faire part. Avez-vous quelqu'un à qui parler? Il pourrait être utile de parler à un thérapeute ou à un autre professionnel en santé mentale. Je connais des ressources qui pourraient vous aider. »



Savoir quand il faut agir sur-le-champ

Si vous remarquez une aggravation des symptômes, ne perdez pas de temps.

Si vous êtes inquiet pour la sécurité du Client

- Posez des questions ouvertes sur des sujets qui vous préoccupent. Les gens qui ont des pensées suicidaires expriment rarement leurs émotions directement. Ils vont plutôt dire des choses comme « Ça n'en vaut plus la peine » ou « Je ne serai plus là de toute façon ». Ils ont peut-être commencé à donner leurs biens ou à préparer leur succession.
- Faites preuve d'empathie.
- Prenez au sérieux toute menace ou tout signal d'alarme, mais dites au Client que vous ne pouvez pas les garder confidentiels.
- Exprimez votre inquiétude de manière sincère et aidez les Clients à entrer en contact avec les ressources appropriées.
- Au besoin, demandez au Client s'il veut que vous communiquiez avec un tiers autorisé, comme une personne-ressource de confiance.
- Si le Client vous dit qu'il est en sécurité et qu'il s'engage à ne pas se mettre en danger, vous pouvez lui demander la permission de faire un suivi directement auprès de lui.

Si vous ou quelqu'un que vous connaissez êtes en danger immédiat, composez le 911 ou présentez-vous à l'hôpital le plus près.

Voici d'autres ressources utiles :

- Appelez le [Service canadien de prévention du suicide](#) au 1-833-456-4566 ou 1-866-277-3553 (résidents du Québec).
- Communiquez avec [l'Association canadienne pour la santé mentale](#) afin d'obtenir un soutien près de chez vous.
- Trouvez un professionnel en santé mentale dans le site [Lumino Santé](#).

Ce document vise à aider les conseillers à reconnaître les signes et les symptômes de problèmes de santé mentale chez les Clients, à interagir avec eux et à leur offrir un soutien.

Il ne vise pas à permettre aux conseillers de poser un diagnostic ou de traiter un problème de santé mentale. Il peut toutefois les aider à détecter une crise de santé mentale potentielle et à entamer des conversations difficiles avec les Clients.

Les conseillers doivent encourager les Clients souffrant d'un potentiel problème de santé mentale à demander de l'aide ou à obtenir des soins auprès de professionnels en santé mentale qualifiés.



Notre appui. Votre croissance.