

De l'aide en période de pandémie

Une consultation de soutien psychosocial pour les étudiants

A Fribourg, la consultation HELP a offert tout au long de l'année 2020 un appui précieux aux étudiants en difficulté à cause des mesures liées à la pandémie, souvent mal à l'aise à l'idée de demander de l'aide. Enseignants et infirmiers en santé mentale, les responsables de la consultation racontent comment ils ont accompagné les futurs diplômés.

Texte: Marco Matrascia, Domingas Ribeiro

Cet article se concentre dans un premier temps sur le partage du vécu et les difficultés rencontrées par les étudiants qui ont fait appel à la consultation HELP de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) à Fribourg pendant les deux premières vagues de la pandémie de SARS-CoV-2 (encadré ci-contre). Dans un second temps, le texte met en valeur les activités cliniques assumées par une infirmière et un infirmier en santé mentale, travaillant également comme maîtres d'enseignement HES à la Haute école de santé de Fribourg (HEdS-FR). Enfin, les perspectives futures en lien avec cette expérience sont partagées et développées. Comparé aux années précédant la pandémie, nous avons constaté une nette augmentation des demandes d'aide et de soutien atteignant 40 pourcents de nouvelles consultations pour les périodes de septembre 2020 à février 2021. S'appuyant sur plusieurs enquêtes, un rapport édité par Promotion Santé Suisse résume l'impact de la pandémie sur la population (Claudia et Guggen-

bühl, 2021, p. 14), et les étudiants n'ont pas été épargnés.

Problèmes financiers

Les demandes lors de la première vague de la pandémie, au printemps 2020, étaient surtout liées aux difficultés financières. Plusieurs étudiants avaient perdu le travail qui leur permettait de subvenir à leurs

L'isolement, la solitude et le manque de contact ont particulièrement pesé sur les étudiants.



besoins et ils ressentait une certaine peur, exacerbée par l'incertitude liée à la durée de la pandémie.

Nous avons observé un changement dans leurs demandes lors de la deuxième vague, à l'automne 2020. Les étudiants qui ont consulté le service HELP souffraient d'être éloignés les uns des autres et de ne plus pouvoir se rendre dans et leur Haute école. Les cours à distance imposés pesaient sur leur moral, tout comme les difficultés à structurer leurs journées. Certains avaient tendance à reporter les activités liées à leurs études et se retrouvaient ensuite avec de nombreuses heures de cours à rattraper. D'autres prenaient contact avec nous pour des problèmes plus per-

sonnels fortement amplifiés par les mesures sanitaires et l'isolement. Ces problèmes personnels émergeaient bien souvent de conflits familiaux ou relationnels. Parallèlement à ces conflits, nous avons observé une augmentation des comportements agressifs au sein des familles pouvant être liés à la perte d'activités lucratives des parents ou au fait de se retrouver en télétravail dans un domicile plus exigu avec différents membres de la famille. Les étudiants appartenant à une famille nombreuse rencontraient parfois des difficultés à trouver un endroit propice à l'apprentissage, tout comme les personnes vivant dans un logement où il était difficile de concilier les études et la vie familiale. La crise sanitaire a semblé exacerber certains conflits latents ou déjà présents bien avant la pandémie.

Vulnérabilité et courage

Les difficultés présentées par les étudiants indiquent parfois un sentiment de vulnérabilité, voire de honte: «Pourquoi les autres arrivent-ils à surmonter les difficultés et pas moi?» Dans certaines situations, il ressort du discours de l'étudiante ou de l'étudiant ou dans son attitude une auto-stigmatisation: «Je suis quelqu'un de faible, venant aujourd'hui vous demander de l'aide, je ne suis pas normale». En tant que répondants HELP, notre première approche consiste à valoriser la démarche de l'étudiant qui consulte et en lui expliquant que sa capacité à demander de l'aide est une ressource, une force et un signe de courage.

Entre gêne et peur de déranger

Les émotions observées sont souvent de la peur mêlée à la gêne de venir se confier, voire de déranger: «Je viens vous voir mais je ne suis pas sûr que mon problème mérite de prendre autant de place à votre consultation par rapport à une autre personne qui aurait un besoin prioritaire». Derrière cette demande se trouvait une grande souffrance psychologique et relationnelle en lien avec une problématique familiale majeure qui avait un impact sur son rythme d'études. Nous prenons au sérieux toutes les demandes, car nous valorisons la démarche entreprise par chaque personne qui se présente à la consultation HELP. Nous l'incitons à

UNE PRESTATION DE LA
HES-SO FRIBOURG

La consultation HELP

La consultation HELP existe depuis 2010. Elle est un service commun à la HES-SO Fribourg qui se tient à disposition des étudiants et de tous les collaborateurs professionnels des quatre Hautes écoles fribourgeoises et de la Haute école de musique pour offrir du soutien et des conseils personnalisés selon les besoins. Les répondants santé et sécurité accueillent, en toute confidentialité, les personnes en situation difficile à des degrés divers (difficultés physiques, psychiques ou sociales) et leur apportent un soutien psychologique et psychosocial. Ils assurent un accompagnement et, au besoin, les orientent vers un partenaire adéquat du réseau socio-sanitaire fribourgeois.

Informations sur www.hefr.ch > help

entreprendre une réflexion positive sur ce qui lui arrive, à rechercher elle-même des solutions.

Certains ont été confrontés à des problèmes ponctuels qui les ont affectés. Des désagréments à la suite d'imprévus liés à l'enseignement ou aux évaluations à distance ont été mis en avant – par exemple, une panne technique de réseau, un réseau faible ou encore un ordinateur trop lent pendant une épreuve en ligne.

Doutes et remise en question

Un autre phénomène observé pendant cette période de pandémie fut la recrudescence des remises en question, des sentiments de doute exprimés par les étudiants en lien avec le choix de leurs études. Ce phénomène était déjà présent avant la pandémie, mais ce doute fut manifestement accentué par celle-ci. Parallèlement, les étudiants ont

Les auteurs

Marco Matrascia, infirmier, et
Domingas Ribeiro, infirmière, maîtres
d'enseignement HES et répondants
HELP à la HES-SO Fribourg.
Contact: domingas.ribeiro@hefr.ch

“
Notre approche consiste
à valoriser la démarche
de l'étudiant en lui
expliquant que sa
capacité à demander de
l'aide est une ressource.
”

IMPACT MENTAL ET PHYSIQUE

Risques pour la santé

Au-delà du risque de décrochage et d'abandon des études, nous avons observé avant tout un risque de péjoration de la santé mentale et physique des étudiants. Les risques les plus fréquemment évalués sont les suivants:

- Péjoration des conditions d'études à distance;
- Retrait social trop important entre pairs;
- Baisse de la motivation et de la concentration;
- Sentiment de vulnérabilité, d'auto-jugement, perte de confiance et d'estime de soi;
- Désagréments, stress, anxiété, remises en question, doute, dépression, parfois avec des idées suicidaires;
- Difficultés à gérer le quotidien;
- Difficultés financières liées à la perte d'un emploi.

eu plus de difficultés à concilier leur vie privée et leur rythme d'études. Cela s'est traduit dans certaines situations à une perte de repères temporels pouvant s'accompagner d'une baisse de l'humeur importante, avec des difficultés à réaliser les activités de base (se doucher, manger, prendre du repos, veiller à une bonne qualité de sommeil, reprendre contact avec son entourage).

Anxiété, perte de sens et conflits

La durée de la pandémie a également engendré chez certains étudiants un sentiment d'incertitude plus intense et marqué, conduisant souvent à une augmentation de l'anxiété et d'autres symptômes comme une perte d'intérêt, une fatigue intense, la peur de l'avenir d'une manière générale, des conflits au sein des familles, un retrait social accompagné parfois par des idées noires, des problèmes de concentration et d'assimilation, et une perte d'habiletés sociales. «Depuis la mise en vigueur des restrictions sanitaires, je reste souvent chez moi et j'ai de moins en moins de contacts avec mes voisins», expliquait un étudiant. «Du coup, quand je

quitte mon appartement, j'ai peur de les croiser car je n'ose plus les saluer, ni discuter avec eux.»

Risques de décrochage

Ces répercussions sur le bien-être psychique des étudiants peuvent être multiples. Citons le risque de décrochage des études, voire d'abandon à la suite d'une baisse de motivation. Selon le sociologue Saeed Paivandi, l'absence de lien significatif avec l'environnement d'étude et l'isolement de l'étudiant contribuent à accélérer le processus de décrochage (Paivandi, 2015). Ces risques ont été soulignés par les conseillers aux études et les responsables de filières. Ces derniers relèvent également une péjoration des résultats d'examens par rapport aux années précédentes: «Les étudiants qui habituellement avaient des très bonnes notes obtiennent des moins bons résultats, et les étudiants qui étaient déjà en difficultés sont confrontés à de mauvais résultats et présentent un plus grand risque de décrochage.»

Un accompagnement de qualité

Le travail en tant que consultant et infirmier en santé mentale nécessite une grande flexibilité dans les différents rôles et activités en tant que soutien et

évaluateur clinique. Il s'agit d'identifier d'éventuels symptômes dans le but de réduire les risques pour la santé de la personne et de l'orienter vers les interlocuteurs adéquats.

Les étudiants ont eu plus de difficultés à concilier leur vie privée et leur rythme d'études.

Différentes approches théoriques sont utilisées afin d'assurer un accompagnement de qualité, dans la sécurité des per-



sonnes venant consulter. Il s'agit notamment des thérapies cognitives et comportementales (TCC), de l'approche systémique du partenariat et de l'investigation psychosociale. Cette flexibilité permet de choisir l'intervention la plus adaptée au problème de l'étudiant tout en tenant compte de sa souffrance, de sa demande, de son environnement familial et social. Dans nos interactions avec les étudiants, nous prêtons une attention particulière à leur vécu, à leurs réussites, à leurs ressources individuelles existantes ou encore à celles à développer, sans pour autant perdre de vue les raisons qui les ont amenés à faire appel à nos services.

Trois axes majeurs

L'activité centrale réalisée pour les étudiants lors de la consultation HELP s'inscrit et s'articule fondamentalement dans trois domaines ou axes spécifiques visant le bien-être et la santé des personnes:

- L'axe préventif avec l'identification de signes et symptômes et la réduction des risques (lire encadré ci-contre)
- L'axe de la promotion de la santé par le travail actif d'identifier les ressources, les forces et les stratégies d'adaptation tout en tenant compte de l'environnement bio-socio-culturel de la personne
- L'axe d'aide, de soutien, de conseils et d'un travail thérapeutique sur les aspects personnels, relationnels, émotionnels, cognitifs et les croyances. Cet axe privilégie plus un travail sur soi-même, du fonctionnement global de la personne pouvant déboucher sur une poursuite d'un travail plus en profondeur en psychothérapie auprès d'un spécialiste dans le réseau socio-sanitaire.

L'action de HELP a toujours intégré ces trois dimensions. Cependant, le contexte sanitaire engendré par cette pandémie a souligné l'importance d'une approche encore plus orientée sur la prévention et promotion de la santé. La perspective serait de développer davantage l'axe de promotion de la santé dans une approche plus groupale, et l'hypnose afin de travailler sur les ressources des personnes.

L'auto-efficacité, à renforcer

Ces expériences nous ont fait prendre davantage conscience de la nécessité de faire évoluer la fonction infirmière à HELP en termes de prévention et promotion de la santé.

Au-delà des difficultés rencontrées auprès des étudiants, de l'identification et de la mobilisation des ressources, ces

expériences ont enrichi notre regard quant à la pandémie, aux mesures de protection et à leurs impacts sur la santé des étudiants. Cette situation inédite confirme l'importance de renforcer chez l'étudiant le sentiment d'auto-efficacité lui permettant de prendre en main sa situation présente en développant ainsi un environnement propice à son bien-être.

Les interventions auprès des étudiants se sont davantage orientées vers l'identi-



La perspective serait de développer l'hypnose pour travailler sur les ressources des personnes.



cation des aspects positifs, de leur capacité d'adaptation et de leurs ressources. Avec ce positionnement, nous n'avons pas pour autant négligé les difficultés et les souffrances des étudiants, mais nous avons cherché à trouver un équilibre en explicitant également leurs forces existantes ou latentes, leur capacité à résoudre des problèmes ou encore le fait de pouvoir développer de la compassion pour soi-même en écho au contexte environnemental défavorable a priori. Nous avons appris de ces expériences de par les riches échanges avec les étudiants en étant témoins de leur capacité à identifier et à remobiliser leurs propres ressources afin de faire davantage preuve de flexibilité et de créativité. Help fut, selon ces expériences, une précieuse ressource pour aborder les difficultés liées à l'intrusion de ce virus dans nos vies.

Références

- Claudia, K., et Guggenbühl, L. (2021). Répercussions de la pandémie de coronavirus sur la santé de la population en termes de vulnérabilité et de ressources. Promotion Santé Suisse.
- Manciaux, M. (2001). La résilience. Etudes, Tome 395(10), p. 321-330.
- Paivandi, S. (2015). Chapitre 5. L'apprendre à l'université: l'effet du contexte pédagogique. Pédagogies en développement, p. 121-145.

Celui ou celle qui assure la consultation assume à la fois un rôle de soutien, d'évaluateur clinique, voire de médiateur.

