

## INTRODUCTION

En cette période de crises sanitaire, sociale, économique et politique, l'institution universitaire accentue la pression sur les personnels de moins en moins nombreux pour que « ça passe ». Malheureusement, de plus en plus souvent, « ça casse ». Un ouvrage récent (Combe, 2022) a mis en lumière la souffrance et la maltraitance systémique des études doctorales à l'université, de nombreux témoignages en France et à l'étranger (plusieurs billets Académia y sont consacrés) rendent compte d'évènements, de harcèlement, autant de pratiques injustifiables et condamnables.

La difficulté à laquelle un·e universitaire peut être confronté·e est de prendre en charge, dans l'urgence, une personne en situation de souffrance et/ou de harcèlement. Pour elle.eux, se tourner vers les services d'aide de l'institution est exclu et les numéros verts ne suffisent évidemment pas : les personnes qui n'y arrivent plus n'ont comme ressources immédiates que de s'appuyer sur leurs collègues, parfois trouvent une porte ouverte et amicale. Si ceux-ci sont solidaires, ils ne savent pas toujours comment s'y prendre, d'autant que les causes du mal-être sont nombreuses et sont souvent difficiles à identifier.

Il peut s'agir du classique burn out parfois trompeur, d'une situation de harcèlement, mais aussi d'une étudiante qui décompense son mal-être par une anorexie mentale ou plus terre à terre d'un étudiant sans ressources financières qui ne peut plus payer son loyer ou même sa nourriture et qui a faim ; sans parler des étudiant·es étranger·es privé·es de contacts avec leur famille.

Et c'est à nous que l'on demande de l'aide. Cette demande nous honore car on nous croit solidaires et intelligents.

Elle nous embarrasse aussi car on n'apprend pas forcément la psychiatrie quand on est employé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

**Première chose à savoir : cette demande peut être vitale, dernier espoir avant le suicide.**

Il est donc primordial d'accueillir immédiatement la personne en souffrance.

Les aides à fournir varient en fonction de la cause mais il est capital d'avoir engagé un parcours d'aide ferme, clair et proche dans le temps, avant la fin du premier entretien : c'est ouvrir un espace d'espérance.

Cela peut être la sollicitation d'une aide financière ; la construction d'un cadre thérapeutique comme par exemple un rendez-vous avec un médecin généraliste (en particulier pour accueillir un·e étudiant·e qui n'a pas de médecin attitré) ; l'obtention

d'un rendez-vous proche d'un psychiatre ou d'un psychologue. Tout cela peut être compliqué.

Aussi il est important de s'assurer au préalable que les personnes ressources dans ces divers domaines sont efficaces et accueillantes et si possible les connaître personnellement pour travailler en équipe.

Une *do list* a été établie pour aider à prendre conscience de certains chemins possibles mais rien ne remplace le fait d'accueillir, d'écouter et d'entendre la souffrance. Certaines actions doivent être mises en œuvre immédiatement.

Être un·e aidant·e est une remise en cause personnelle et un engagement qui ne doit pas être trop lourd à porter mais qui doit être tenu.

DO – LIST

<p><b>1. Situation d'urgence : se rendre présent·e</b>  Sortir instantanément de nos préoccupations du moment.  Se concentrer exclusivement sur l'urgence vitale de la personne en burn-out.  L'appel au secours peut-être plus ou moins maladroit (signaux faibles)</p>	<p><b>Se rendre présent·e</b></p>
<p><b>2. Accueillir et protéger</b>  Manifester d'emblée notre disponibilité. « Mettre le téléphone en mode ne pas déranger ».  Accueillir la parole du/de la souffrant·e dont le caractère confidentiel devra être exprimé par nous.</p>	<p><b>Accueillir</b></p>
<p><b>3. Empathie et sécurité</b>  Fermer la porte, faire asseoir  Sortir thé/café/jus de fruits/ chocolats/ biscuits/ kleenex...</p>	<p><b>Empathie et sécurité</b></p>
<p><b>4. Écouter et entendre / Évaluer / Déculpabiliser</b>  Pas de phrase type mais une improvisation amicale en fonction du contexte  Pas de jugement et pas encore de directives  Accueil empathique : être avec, sans condition (« Je te crois »)  Laisser se vider jusqu'au bout le trop plein des maux réels ou supposés  Etre rassurant : « <b>on va s'en sortir</b> »  Faire préciser les symptômes du mal être :  « <b>Tu pleures ? ne dors plus ? tu manges ? tu es seul·e (enfants ? conjoint·e ?) ? tu n'y arrives plus ? À quelles causes tu attribues cet état ?</b> »  Déculpabiliser : ce n'est pas ta faute, c'est structurel et/ou c'est un salopard</p>	<p><b>Écouter et entendre</b>  <b>Évaluer</b>  <b>Déculpabiliser</b></p>
<p><b>5. Aider et orienter</b>  « <b>Que souhaites-tu que je fasse/ t'aide à faire ? (y compris faire des propositions)</b>  <b>A qui souhaites-tu que j'en parle ou est-ce totalement confidentiel ?</b> »  Orienter vers d'autres aides :  Médecin du travail, syndicats, CHSCT...  Psychologue d'établissement / Lien registre santé / contact violences sexistes et/ou sexuelles (<b>connaître les ressources locales, disposer des numéros et des contacts à jour dans son agenda</b>).  <u><b>Orienter vers le médecin traitant pour arrêt de travail</b></u>  Responsable pédagogie pour étudiant·es / Syndicat  Déclaration accident du travail en cas d'évènement déclencheur par exemple crise de larmes à la réception d'un e-mail ou d'altercation avec autre agent·e  Proposer pour elleux de contacter autrui (« <b>on peut prendre ton rendez-vous maintenant ensemble</b> ») notamment pour étudiant·es et /ou personnes hésitantes, fragiles, dépressives etc...  Autres mesures à prendre type annulation rendez-vous ou cours, trouver le moyen d'aller chercher un gamin à l'école au foot ou ailleurs...</p>	<p><b>Aider et orienter</b></p>
<p><b>6. Assurer une présence et un suivi</b>  Genre « <b>j'attends ton SMS me confirmant que tu as RV avec X...</b> »  Téléphoner si pas de nouvelles. Éviter les mails (saturation)</p>	<p><b>Assurer présence et suivi</b></p>
<p><b>7. Alerter (en fonction de la confidentialité requise)</b>  Supérieur, Responsable enseignement, recherche, cercles informels et toute personne concerné·e</p>	<p><b>Alerter</b></p>
<p><b>8. ATTENTION : On n'est pas le thérapeute</b>  Rester à sa place d'aidant, pas de dame patronnesse ou de dictateur.  Ne pas prendre trop de choses en charge (ne pas culpabiliser).  Il est inutile de se construire un burn-out personnel.</p>	<p><b>Précautions</b></p>

