

Offrir son écoute et son soutien initial

Voici des astuces pour les **éclaireurs** pour être présent envers les autres en offrant une écoute bienveillante

1

Accueillir

Soyez accueillant et chaleureux

Si vous disposez d'un temps précis, nommez-le
« Qu'est-ce qu'il se passe, as-tu envie d'en parler? J'ai 15 minutes devant moi »

Assurez votre discréction

« Sois rassuré, tout ceci restera entre nous »

Si possible, évitez les distractions

Cellulaire, télévision, courriels, radio, etc.

Demandez ce qui fonctionne habituellement

« D'habitude, qu'est-ce qui t'aide à te sentir mieux? Aurais-tu envie de recommencer? »

Le pouvoir de se sentir écouté et entendu

Peut contribuer au **mieux-être** en permettant de :

- Se sentir moins seul
- Se soulager et se calmer
- Trouver soi-même des stratégies

4

Identifier des stratégies

Encouragez la personne à être en lien avec son entourage

Cela peut permettre de briser l'isolement

Amis, famille, voisins, camarades de classe, collègues, etc.

Référez vers une ressource du milieu correspondant au besoin si souhaité

Donnez le nom et les coordonnées.
Si la personne est hésitante, vous pouvez lui offrir de faire le premier contact avec elle

Laissez la parole à la personne

Vous pouvez faire des hochements de tête pour l'encourager à poursuivre

Montrez à la personne qu'elle a bien été entendue

Vous pouvez reformuler ses propos dans vos propres mots
« Si je comprends bien (...) »

2

Ecouter avec bienveillance



À tout moment, évitez de :

- Couper la parole à la personne qui se confie
- Juger la personne, ses émotions et ses choix
- Faire la morale

Exemple :
« À ta place, je n'aurais jamais fait (...) »

3 Donner des solutions toutes faites

Exemple :
« Tu serais mieux de (...) »
« Si j'étais à ta place, je ferais (...) »

Reconnaissez qu'il est difficile de parler de ses émotions

« Je sais que ce n'est pas facile de parler de ce que tu ressens, ça demande beaucoup de courage »

Normalisez les émotions ressenties

« Ce que tu ressens est tout à fait normal »

3

Rassurer

Encouragez la personne à exprimer ses émotions (tristesse, pleurs, colère, etc.)

Parler de ses émotions ne les créent pas, car elles sont déjà là

« Comment tu te sens par rapport à ce que tu vis? »

Souvenez-vous que la personne est autonome dans ses choix

Adapté du « Guide de l'aïdant - Comment venir en aide à une personne qui vit des difficultés » réalisé par le CSSS de Granit, juin 2014 et du « Guide de l'aïdant - Comment venir en aide à une personne sinistrée des inondations » réalisé par le CISSS de la Montérégie-Ouest, janvier 2018

En tant qu'éclaireur, il est aussi important de prendre soin de soi!