

# Offrir son écoute et son soutien initial

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

LE RÉSEAU  
**D'ÉCLAIREURS**

EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

1

Accueillir

4

Identifier des stratégies

2

Écouter avec bienveillance

3

Rassurer



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 (...) »

- **Donner des solutions toutes faites**

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

- **Porter la douleur** de l'autre sur ses épaules

Souvenez-vous que la personne est autonome dans ses choix

## 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

**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 discrétion**

« 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? »

**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 (...) »

**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 »

**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? »

**Normalisez les émotions ressenties**

« Ce que tu ressens est tout à fait normal »

Adapté du « Guide de l'aidant - Comment venir en aide à une personne qui vit des difficultés » réalisé par le CSSS de Granit, juin 2014 et du « Guide de l'aidant - 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!

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec